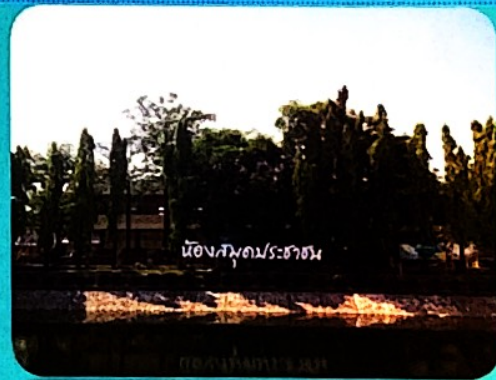




รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปี 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครราชสีมา ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบัตรประจำตัวประชาชน งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา และงานสถานีขนส่งกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ จำนวน 1,000 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ งานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 8-20 สิงหาคม 2563 นำข้อมูลที่ได้อาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

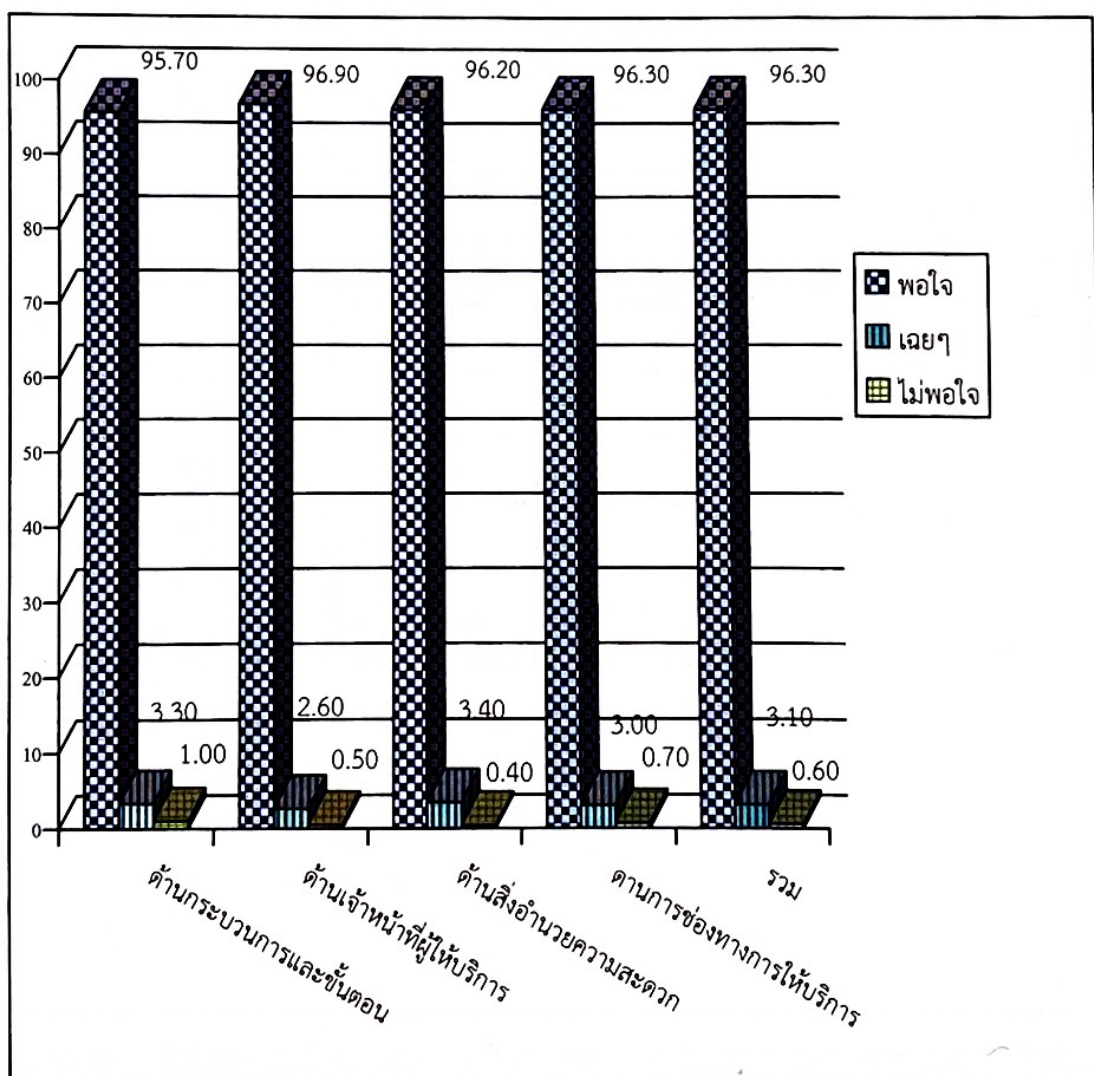
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.60) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี (ร้อยละ 35.50) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 24.10) ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 28.50) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 22.70) และส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 21.30) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 16.40)

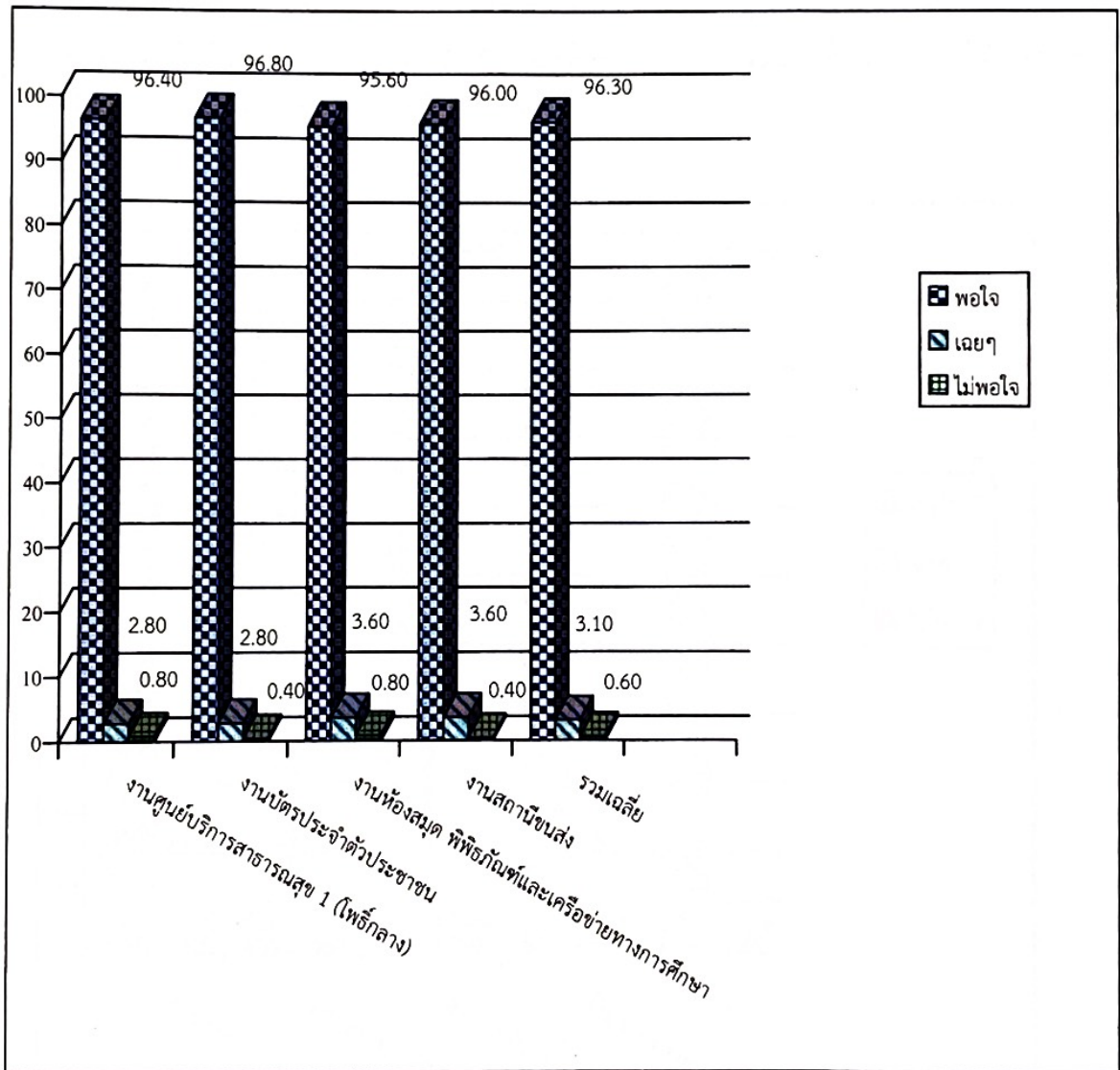
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.30 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.90) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.30) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.70) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คืองานบัตรประจำตัวประชาชน(ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) (ร้อยละ 96.40) งานสถานีขนส่ง (ร้อยละ 96.00) และ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

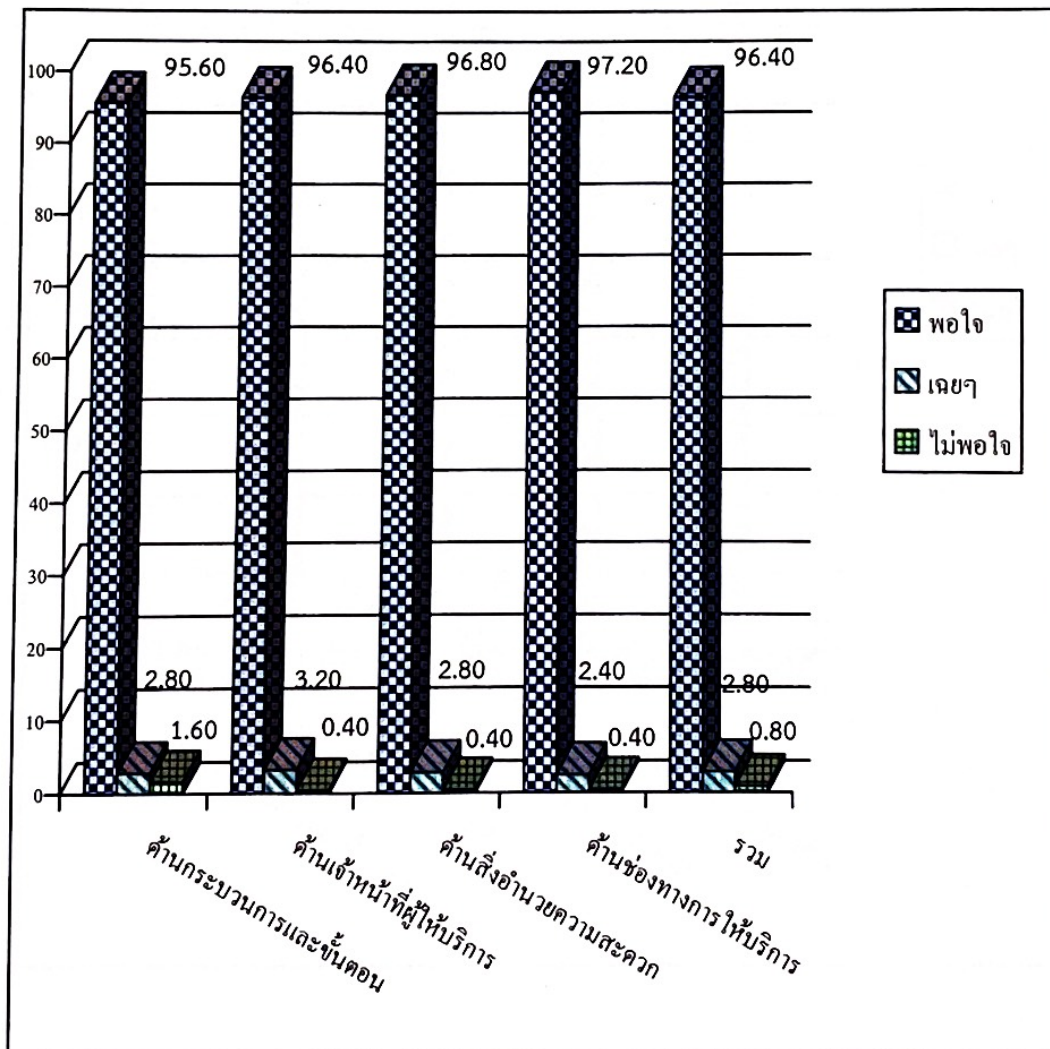


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)

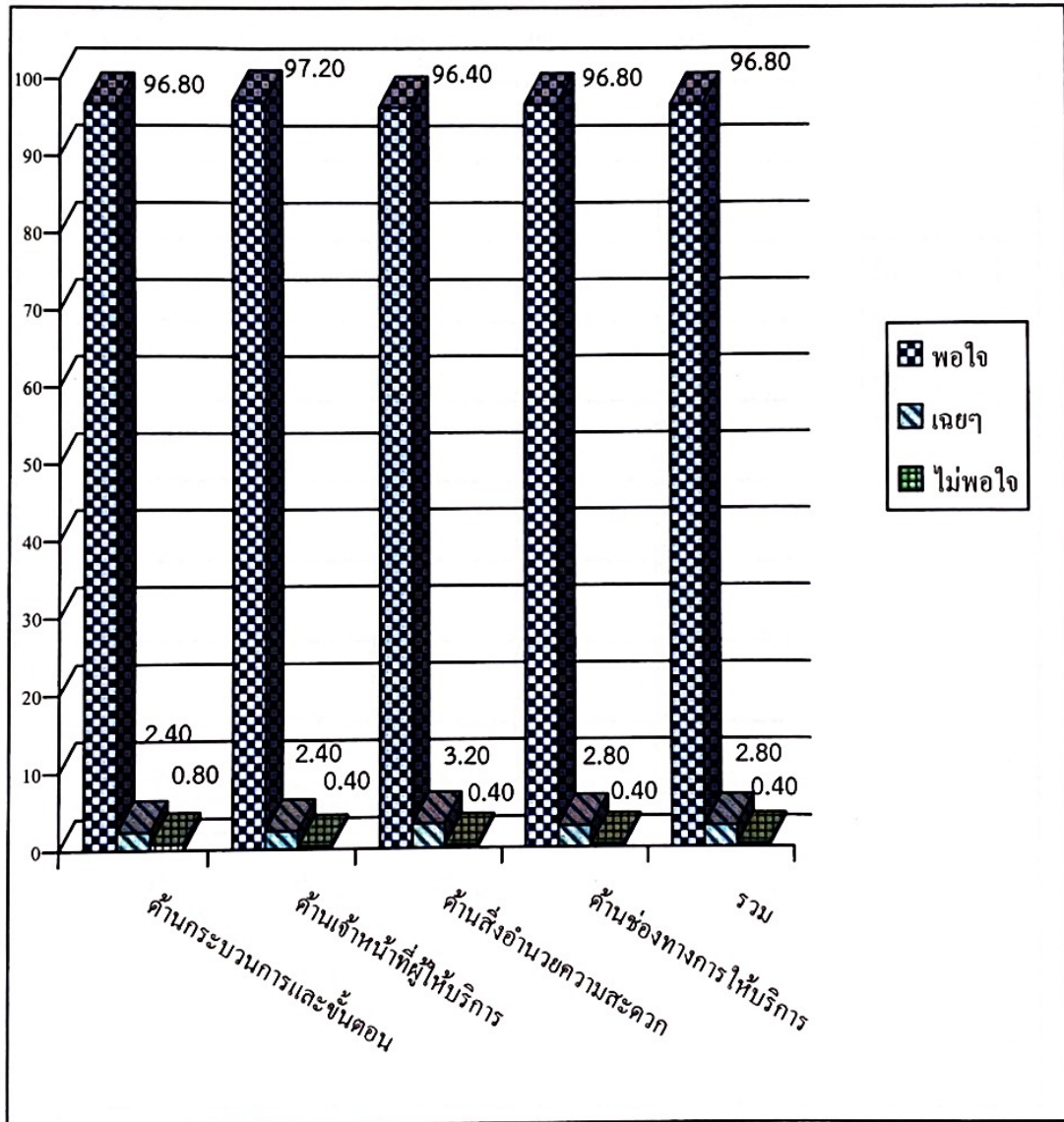
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.80) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.40) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)

3.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน

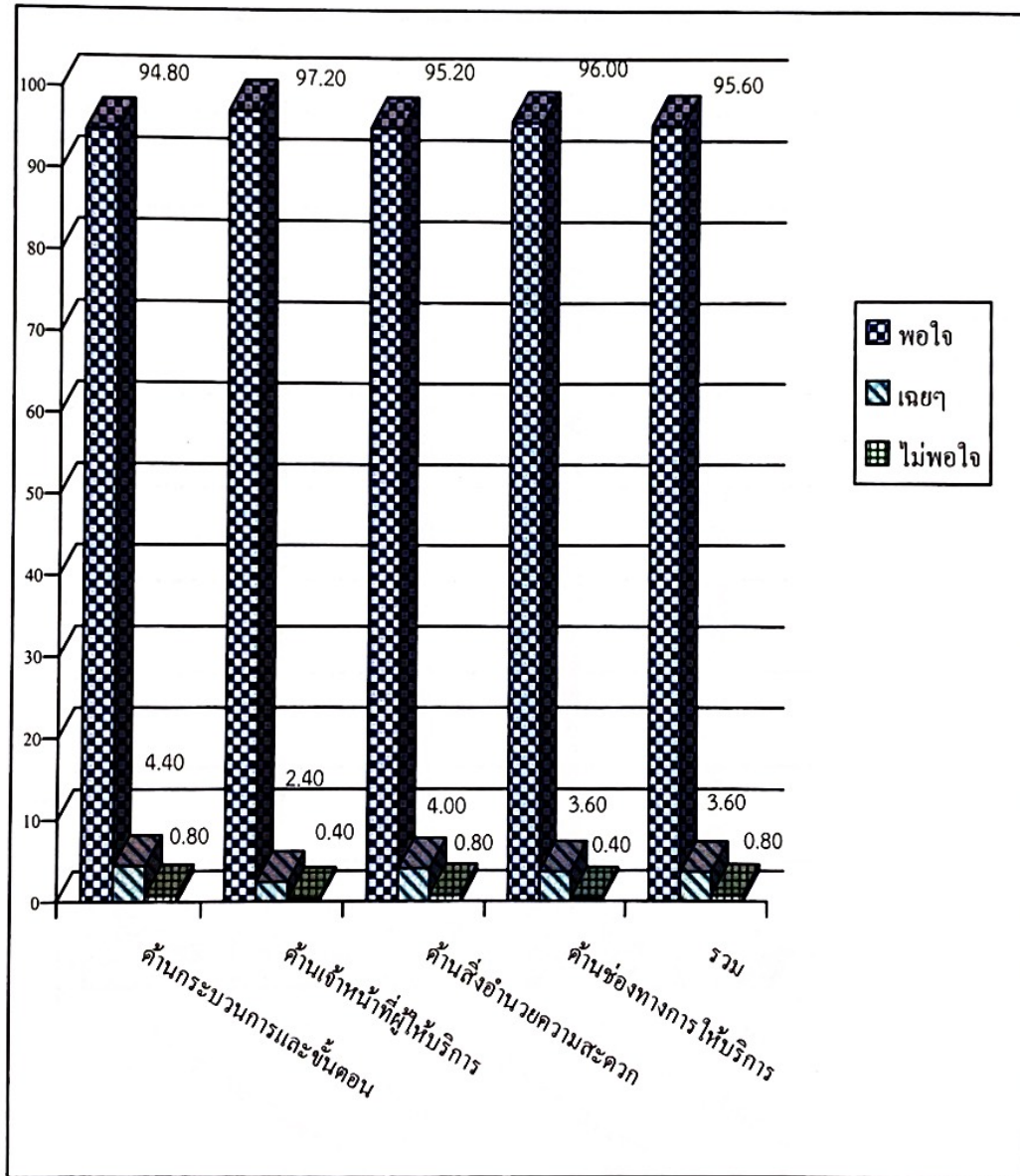
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ร้อยละ 96.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานบัตรประจำตัวประชาชน

3.3 งานห้องสมุด พิพิธภัณฑฯและเครือข่ายทางการศึกษา

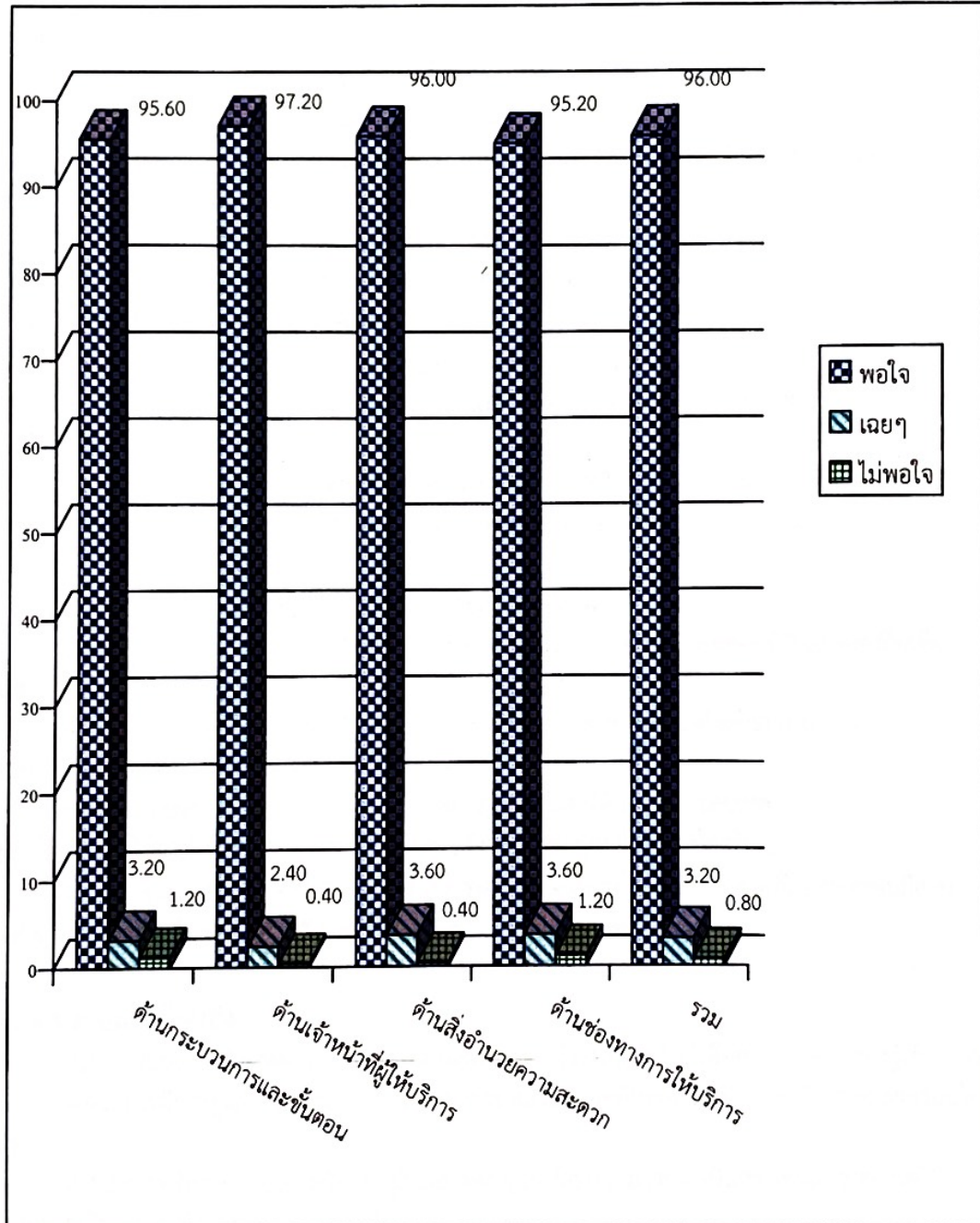
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานห้องสมุด พิพิธภัณฑฯและเครือข่ายทางการศึกษา

3.4 งานสถานีขนส่ง

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.00) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.60) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานสถานีขนส่ง

4. ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง) งานบัตรประจำตัวประชาชน งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา และงานสถานีขนส่ง พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลนครราชสีมา ดังนี้

4.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1 (โพธิ์กลาง)

4.1.1 ควรเพิ่มที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

4.1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมติดตามผู้ป่วยติดเตียงอย่างสม่ำเสมอเพื่ออธิบายเกี่ยวกับโรค อาการเจ็บป่วย การปฏิบัติ การใช้จ่ายด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย

4.1.3 ที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการมีไม่เพียงพอ

4.1.4 ควรติดป้ายบอกทางหรือแสดงเครื่องหมายให้ชัดเจน

4.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน

4.2.1 สถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการคับแคบไม่มีที่จอดรถ

4.2.2 ควรจัด เจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ ประชาชนต้องการเพื่อแก้ไขได้ถูกต้อง ชัดเจน

4.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอัธยาศัย ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ

4.2.4 ด้านกระบวนการ ควรจัดทำป้ายแสดง เอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ

4.3 งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา

4.3.1 งานห้องสมุด ควรมีการจัดหาและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้บริการ

4.3.2 งานห้องสมุด ควรมีการพัฒนาการสืบค้นหนังสือต่างๆ ในห้องสมุดโดยใช้ระบบออนไลน์ได้เพื่อความสะดวกในการสืบค้น

4.3.3 ควรพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการอนุรักษ์และให้บริการสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้บริการจึงควรมีการรวมกลุ่มในการจัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.3.4 พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นหรือแผนพัฒนาการศึกษาของเทศบาลนคร

4.4 งานสถานีขนส่ง

4.4.1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสารโดยใช้ระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ

4.4.2 ควรมีการดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคาร สถานที่และที่นั่งรอรถให้มีความเพียงพอและพร้อมใช้งานเสมอ

4.4.3 การบริหารช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารของผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ดีแม้ว่าสถานที่คับแคบเนื่องจากอยู่ในเขตตัวเมืองที่มีการจราจรแออัด

4.4.4 การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทางควรมีข้อมูลสืบค้นได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนการเดินทางได้สะดวกขึ้น

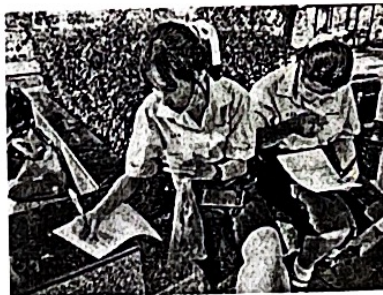
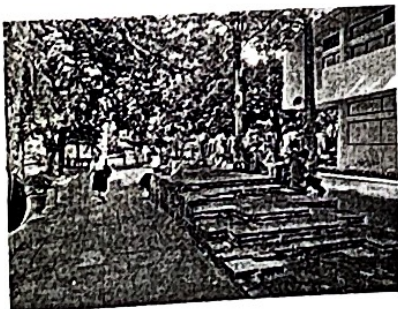
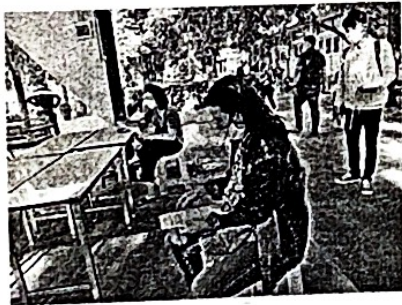
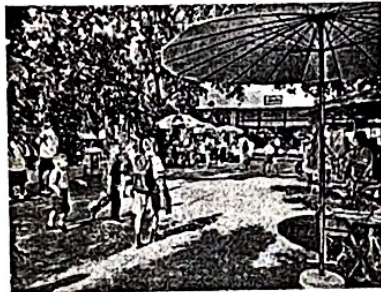
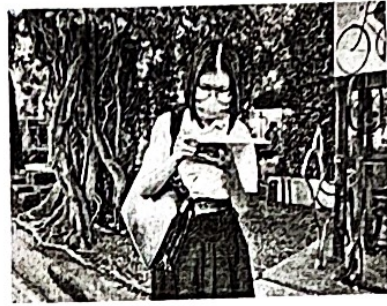
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
งานศูนย์บริการสาธารณสุข 1(โพธิ์กลาง)



ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
งานบัตรประจำตัวประชาชน



ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา



ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

งานสถานีขนส่ง

