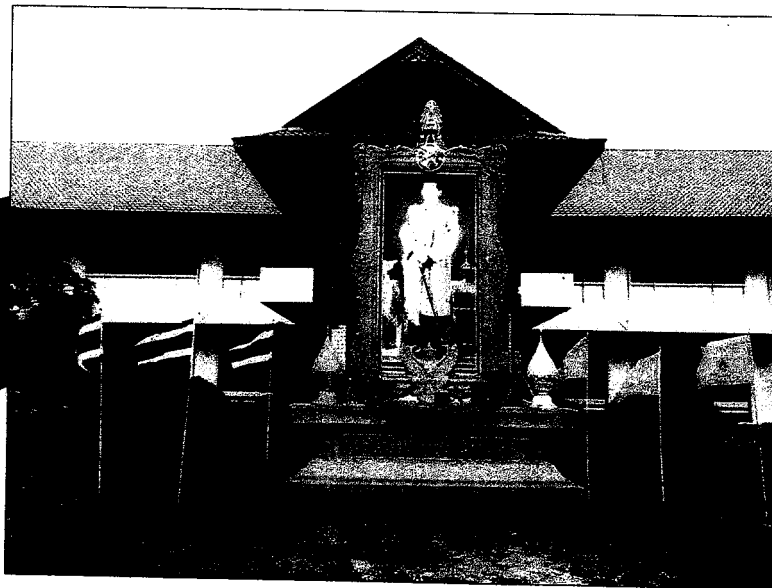


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒



โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองบัวใหญ่ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานเตรียมความพร้อมในกรป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ และงานด้านบริการกฎหมาย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 24 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ ระหว่างวันที่ 19 - 22 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

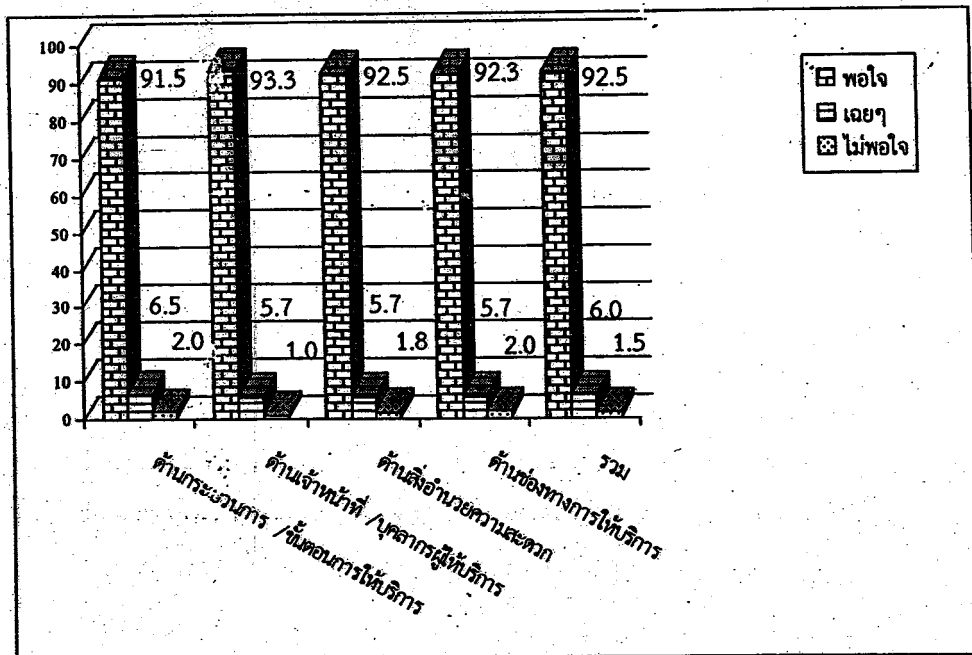
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองบัวใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.0 และเพศชาย ร้อยละ 33.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.5 รองลงมาคืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

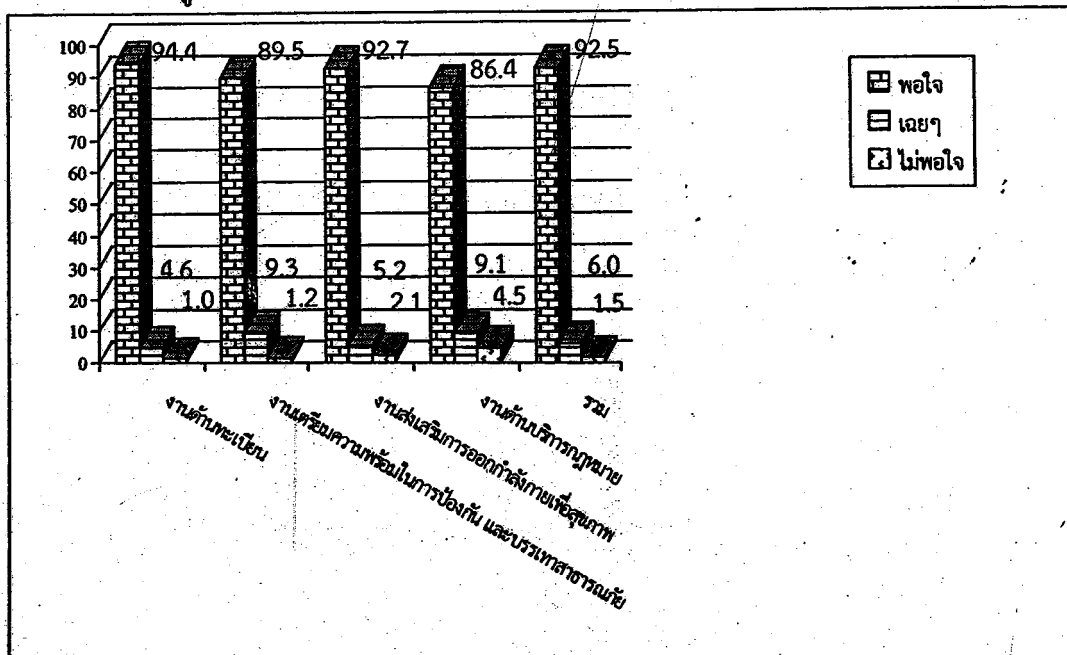
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 93.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านทะเบียน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 92.7 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย 89.5 (8 คะแนน) และงานด้านบริการกฎหมาย 86.4 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

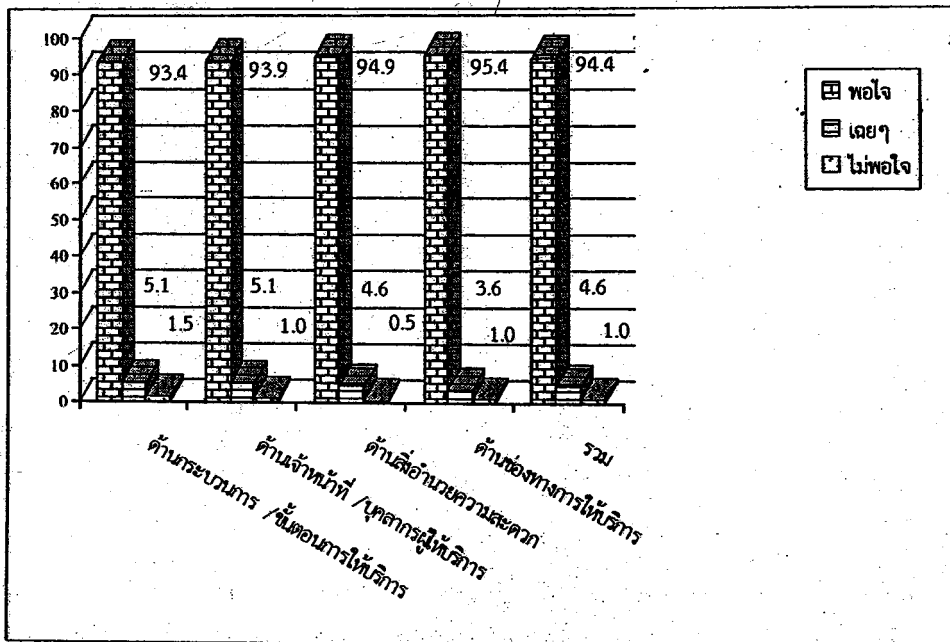


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านทะเบียน

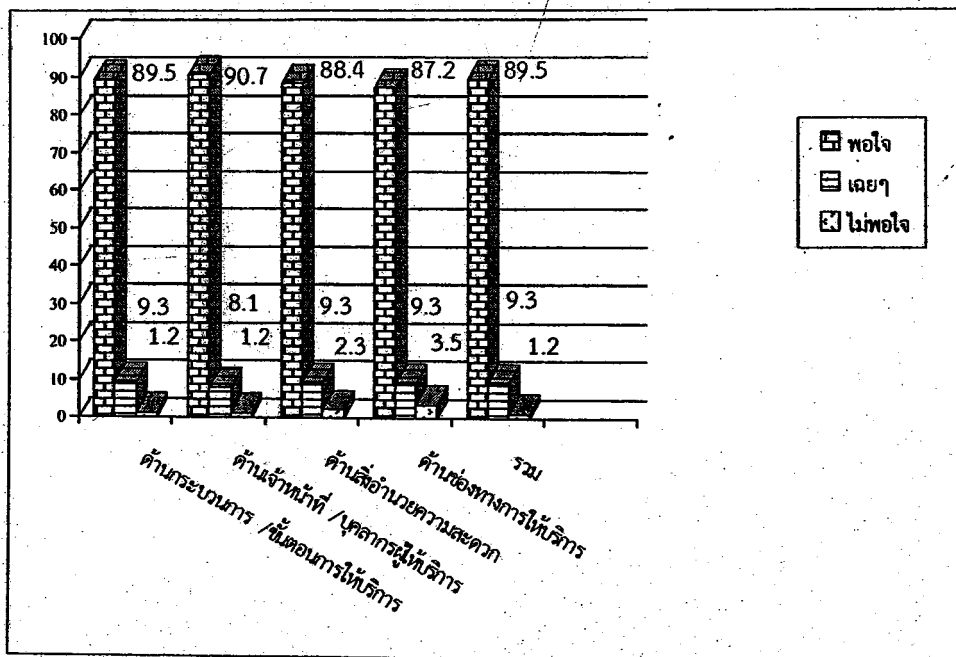
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านทะเบียน

### 3.2 งานเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

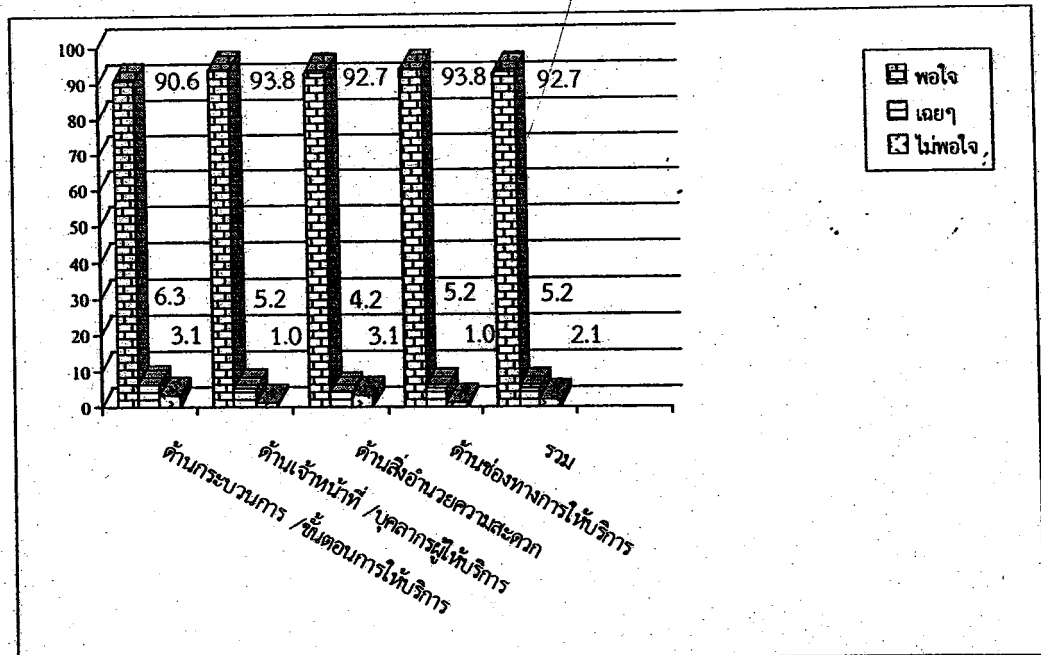
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ งานเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 89.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.2 ตามลำดับ บรรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

### 3.3 งานส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ งานส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5

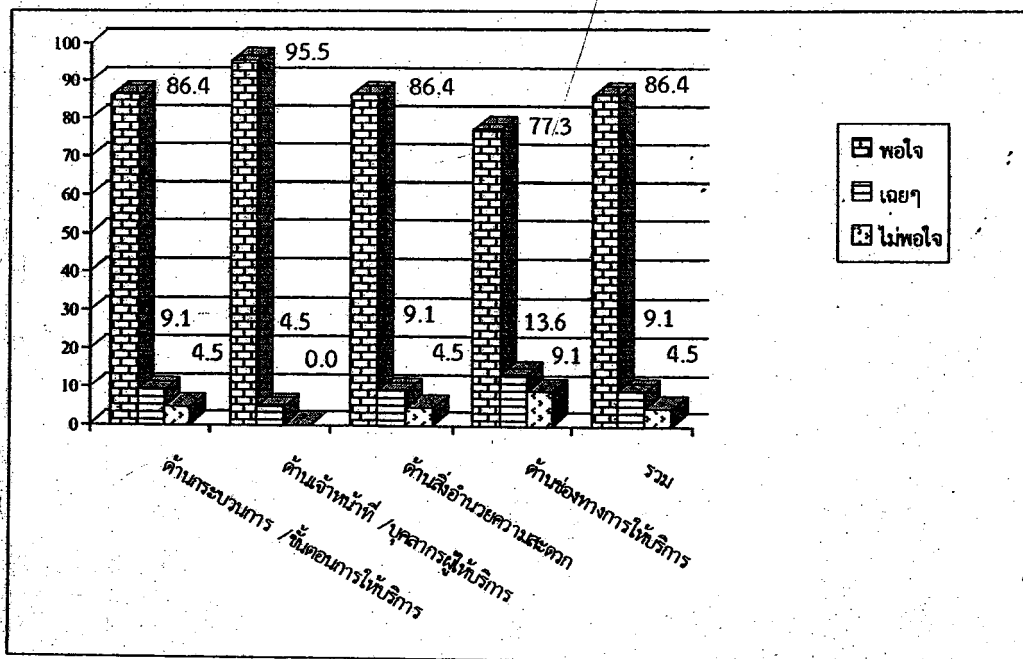


แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ



### 3.4 งานด้านบริการกฎหมาย

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บัวใหญ่ งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 86.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.4 และด้าน ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 77.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

## 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

### 4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 ไม่ค่อยมีการซ่อมแซมบำรุงเครื่องออกกำลังภายในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และในบางชุมชนสถานที่ตั้งเครื่องออกกำลังภายในก็ไม่มีที่เหมาะสม ทำให้ไม่มีคนคอยไปออกกำลังภายในพื้นที่เหล่านั้น

4.1.2 ยังไม่ทราบการให้บริการด้านคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายของทางเทศบาล ถึงแม้จะมีก็ยังไม่มี ความมั่นใจเนื่องจากไม่ใช่ทนายความซึ่งจะมีความแม่นยำกว่าเจ้าหน้าที่

4.1.3 ไม่ทราบว่าจะไปติดต่อขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ท่านใดเกี่ยวกับกฎหมาย เพราะเคยไปถามแล้วกว่าจะปรึกษาได้ก็มีการเวียนกันหลายคนในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายเลย ไม่มั่นใจ

4.1.4 ปัญหาด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคบางพื้นที่เกิดการขุ่นไม่ตกตะกอน และบางหมู่บ้านน้ำก็คั้นทำให้เป็นปัญหาในการใช้ชีวิต

### 4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเครื่องออกกำลังภายในชุมชนต้องลงชุมชนอย่างจริงจังและไปแก้ไขเครื่องออกกำลังภายในที่ชำรุด และในบางชุมชนเครื่องออกกำลังภายในไม่มีความปลอดภัยต้องเข้าไปดำเนินการแก้ไข

4.2.2 ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับการกิจให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน

4.2.3 อยากให้มีการทางลวดรถไฟให้กว้างมากและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นทุกวันนี้เสี่ยงมากโดยเฉพาะเวลาฝนตกเวลากลางคืน

4.2.4 ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง ทุกวันนี้ก็มีแต่เสียงตามสายที่ทำให้เสียเงินน้อยกว่าข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน