

### ส่วนที่ ๓

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลหนองหอย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

เทศบาลตำบลหนองหอยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนภายในตำบลหนองหอย ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองหอยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหอยที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ประกอบเป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเทศบาลตำบลหนองหอยจะได้นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอต่าง ๆ พัฒนาระบบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองหอยต่อไป

รายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลหนองหอย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนของเทศบาลหนองหอย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (แยกรายส่วนราชการ)

ตอนที่ ๔. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองหอย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนภายในตำบลหนองหอย ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองหอยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบด้วยด้วยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๒๐ กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนภายในเขตรับผิดชอบของตำบลหนองหอย ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ และกำหนดช่วงคะแนนเป็นดังนี้

ระดับพึงพอใจ	คะแนน	ช่วงคะแนน
มากที่สุด	๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐

โดยมีผลการสำรวจข้อมูลดังนี้

## ๑. ข้อมูลพื้นฐาน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนภายในตำบลหนองหอย จำนวน ๒๒๐ กลุ่มตัวอย่าง โดยแยกเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๑ และเพศชาย จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๘

มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๑ ,อายุ ๒๕-๒๙ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๑ ,อายุ ๓๐-๓๔ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๓ ,อายุ ๓๕-๓๙ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๑ ,อายุ ๔๐-๔๔ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๐ ,อายุ ๔๕-๔๙ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๙ และ อายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐

ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๓ ถัดมาเป็นระดับ อนุปริญญา จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๕ คน จำนวน ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ และ สูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐

ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ ,ค้าขาย/กิจการส่วนตัว จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๐ ,พนักงานบริษัท จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ เกษตรกร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐ ,ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๔ และประกอบอาชีพอื่น ๆ อาทิ ข้าราชการ บำนาญ ,แม่บ้าน ,พ่อบ้าน เป็นต้น จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๓

## ๒. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล หนองหอยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรม	๓.๘๓
๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ / กิจกรรม	๓.๒๕
๓. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม	๓.๒๕
๔. การรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ	๓.๒๘
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๓.๒๘
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๒
๗. ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๓.๕๐
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม	๓.๔๕
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>๓.๓๙</b>

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีพึงพอใจต่อการบริหารและการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลหนองหอยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในประเด็นด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ / กิจกรรมมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ ในขณะที่ ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ / กิจกรรมและการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับ **ปานกลาง** มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๕ และมีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการบริหารและการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลหนองหอย อยู่ในระดับ **ปานกลาง** มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ๓.๓๙

**๓. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนของเทศบาลหนองหอย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (แยกรายส่วนราชการ)**

**๑. สำนักปลัดเทศบาล งานบริการในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย**

- งานป้องกันและแก้ไขสิ่งเสพติด
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานสังคมสงเคราะห์ผู้ยากไร้ โอกาส
- งานพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตและสังคม
- งานศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม
- งานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา
- งานส่งเสริมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ
- งานจัดทำแผนพัฒนาและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๑. พนักงานเทศบาลให้บริการผู้มาติดต่อราชการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเอาใจใส่	๓.๕๔
๒. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๔๕
๓. พนักงานเทศบาลให้คำปรึกษาและข้อแนะนำในงานที่ตนรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและถูกต้อง	๓.๔๒
๔. ความพร้อมของอุปกรณ์ภายในสำนักงานสำหรับรองรับการให้บริการประชาชน	๓.๔๔
๕. อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าใจในข้อมูลข่าวสารราชการเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน	๓.๔๐
๖. สถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำ ฯลฯ	๓.๔๐
๗. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองหอย	๓.๕๔
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสังคมสงเคราะห์ของเทศบาลตำบลหนองหอย	๓.๔๘

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านแผนพัฒนาและการมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหอย	๓.๔๘
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>๓.๔๖</b>

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการปฏิบัติงาน และการบริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ของสำนักปลัดเทศบาล ได้แก่ ประเด็นด้านการให้บริการผู้มาติดต่อราชการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเอาใจใส่และความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองหอย โดยมีความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับ มาก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๔ ในขณะที่ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าใจในข้อมูลข่าวสารราชการเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน และสถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำ ฯลฯ โดยมีความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับ มาก** มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ และมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดเทศบาล อยู่ใน **ระดับ มาก** มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ๓.๔๖

**๒. กองคลัง งานบริการในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย**

- งานด้านการเงินและการบัญชี - งานจัดเก็บรายได้และจัดเก็บภาษี - งานจัดซื้อและจัดหาพัสดุ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๑. พนักงานเทศบาลให้บริการผู้มาติดต่อราชการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเอาใจใส่	๓.๔๙
๒. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๓๙
๓. พนักงานเทศบาลให้คำปรึกษาและขอแนะนำในงานที่ตนเองรับผิดชอบ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	๓.๓๕
๔. ความพร้อมของสถานที่ และอุปกรณ์ภายในสำนักงานสำหรับรองรับการให้บริการประชาชน	๓.๓๕
๕. การให้บริการประชาชนในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	๓.๓๖
๖. อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าใจในข้อมูลข่าวสารราชการ ข่าวการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน	๓.๓๓
๗. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานการเงินและบัญชี	๓.๓๕

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานพัฒนารายได้และการจัดเก็บภาษี	๓.๓๔
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านการจัดซื้อ จัดหาพัสดุและครุภัณฑ์	๓.๒๙
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>๓.๓๖</b>

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการปฏิบัติงาน และการบริการ ประชาชนประจำปิงประมาณ ๒๕๕๘ ของกองคลัง ได้แก่ ประเด็นด้านการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเอาใจใส่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๙ ในขณะที่ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านการจัดซื้อ จัดหาพัสดุและครุภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙ และมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ของกองคลัง อยู่ใน ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ๓.๓๖

๓. กองช่าง งานบริการในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

- งานก่อสร้าง ซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค (ถนนรางระบายน้ำประปาไฟฟ้า ฯลฯ )
- งานไฟฟ้าสาธารณะ - งานการควบคุมอาคารและการออกใบอนุญาตก่อสร้าง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๑. พนักงานเทศบาลตำบลหนองหอยให้บริการผู้มาติดต่อราชการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเอาใจใส่	๓.๓๓/
๒. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๒๘
๓. พนักงานเทศบาลตำบลหนองหอยให้คำปรึกษาและขอแนะนำในงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและถูกต้อง	๓.๓๑
๔. ความพร้อมของสถานที่ และอุปกรณ์ภายในสำนักงานสำหรับรองรับการให้บริการประชาชน	๓.๓๐
๕. อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าใจในข้อมูลข่าวสารราชการเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน	๓.๓๒
๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานก่อสร้าง ซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภค	๓.๒๙
๗. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	๓.๔๕

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านควบคุมอาคารและการออกใบอนุญาตก่อสร้าง	๓.๒๙
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>๓.๓๒</b>

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ของกองช่าง ในประเด็นด้านความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๕ ในขณะที่ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๘ และมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ของกองช่างอยู่ใน ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ๓.๓๒

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขอบเขตงานในความรับผิดชอบ

- งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- งานส่งเสริมสุขภาพ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
๑. พนักงานเทศบาลตำบลหนองหอยให้บริการผู้มาติดต่อราชการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเอาใจใส่	๓.๔๖
๒. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๔๕
๓. พนักงานเทศบาลตำบลหนองหอยให้คำปรึกษาและขอแนะนำในงานที่ตนรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและถูกต้อง	๓.๔๓/
๔. ความพร้อมของสถานที่ และอุปกรณ์ภายในสำนักงานสำหรับรองรับการให้บริการประชาชน	๓.๔๓/
๕. อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าใจในข้อมูลข่าวสารราชการเพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน	๓.๔๑
๖. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	๓.๕๐
๗. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	๓.๕๐

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย - X
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพ	๓.๔๘
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๔๖

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการปฏิบัติงาน และการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในประเด็นด้านความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๘ ในขณะที่ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าใจในข้อมูลข่าวสารราชการเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ และมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ของกองสาธารณสุขอยู่ใน ระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็น ๓.๔๖

**๔. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานและการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองหอย**

- ๔.๑ พัฒนาให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ
- ๔.๒ พัฒนาการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลของทางราชการให้มีความทั่วถึง/การประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะหมู่ที่ ๕ ไม่มีเสียงตามสาย