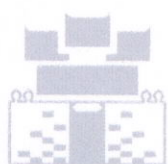
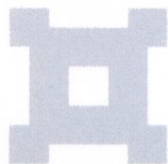




รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลปรุใหญ่
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีพุทธศักราช 2567



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่างในการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่

ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๗) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๘๔ คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน โดยกำหนดตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง ๗ หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ที่บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ระหว่างวันที่ ๑๕-๑๖ กันยายน ๒๕๖๗ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๒.๘ และเพศชาย ร้อยละ ๔๗.๒ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๐.๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๕ รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๒๓.๕ และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๕ รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ ๑๘.๕ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่โดยภาพรวม

๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๕

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ (๑๐ คะแนน) รองลงมาเท่ากันทั้ง ๓ งานคือ งานด้านทะเบียน ด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ (๑๐ คะแนน)

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๓.๑ งานด้านทะเบียน

๓.๑.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๑.๒ งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ เท่ากัน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมรความคล่องตัว ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๘.๘ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียนของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้เท่ากันร้อยละ ๙๘.๘ ตามลำดับ

๔) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และช่องทางการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ร้อยละ ๙๖.๓ ตามลำดับ

๓.๒ งานด้านสาธารณสุข

๓.๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๒.๒ งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๘.๘ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่โดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๘ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ ๙๘.๘ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๙๗.๕ มีความพึงพอใจเท่ากัน ตามลำดับ

๔) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความเร็ว ในการให้บริการ ของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คือ ร้อยละ ๙๘.๘ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

๓.๓.๑ เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และช่องทางการให้บริการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๓.๒ งานด้านรายได้และภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ร้อยละ ๙๘.๓ และความชัดเจน ในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ ๙๙.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๘.๓ ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ ๙๙.๒ และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการร้อยละ ๙๘.๓ ตามลำดับ

๔) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๓ และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ความรวดเร็ว ในการให้บริการของช่องทางการให้บริการคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมเท่ากันร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๓.๔.๑ เมื่อพิจารณาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ และด้านช่องทางการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๓.๔.๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๙.๒ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ๙๘.๓ ตามลำดับ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๓ ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจ ร้อยละ ๙๘.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๔) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๘.๓ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ ดังนี้

๔.๑ งานด้านทะเบียน พบว่าประชาชนต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่บริการงานด้านทะเบียนในชุมชนสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเองได้ อาจทำเป็นช่วงเวลาการให้บริการโดยสำรวจการความต้องการของชุมชน

๔.๒ งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้ประกอบการร้านอาหารเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยในชุมชน

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการชำระค่าน้ำ เนื่องจากบางครั้ง ๓ เดือนถึงมาเก็บ ทำให้ครัวเรือนมียอดค้างส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการของครอบครัว โดยสำรวจจากความต้องการของชุมชน หรือมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

๔.๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบไฟฟ้าชำรุดในชุมชน บริเวณทางโค้งอันตรายควรมีป้ายเตือน หรือไฟกระพริบ และตรวจสอบถนนชำรุด/เสียหาย ให้มีสภาพพร้อมใช้งานสม่ำเสมอ

โดยภาพรวมแล้วประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น ควรเพิ่มพนักงานทำความสะอาด บริเวณร้านอาหารหรือร้านค้า ควรมีจุดทิ้งขยะรวม และต้องการให้บริหารจัดการเกี่ยวกับน้ำท่วมพื้นที่หลังสนาม ๘๐ พรรษา เนื่องจากประชาชนได้รับความเดือดร้อน
