

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๑๒ คน เก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถาม ประชากร ทั้งสิ้น ๔๗ ชุมชนในเขตเทศบาล ครอบคลุมทุกชุมชน

โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณตามทฤษฎีของ Taro Yamanae :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

ผลสรุปดังนี้

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ
ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	๓๕.๗๐	๖๔.๓๐	-	๒.๓๖	มาก
มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	๓๒.๔๐	๖๖.๕๐	๑.๒๐	๒.๓๑	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และตั้งใจในการให้บริการ	๔๐.๐๐	๕๗.๗๐	๒.๓๐	๒.๓๘	มาก
แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับ บริการทำนอ่านแล้วมีความเข้าใจ	๒๘.๑๐	๗๑.๓๐	๐.๖๐	๒.๒๗	มาก
ความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๒๙.๙๐	๖๖.๗๐	๓.๔๐	๒.๒๖	มาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๓๓.๓๐	๖๒.๑๐	๔.๖๐	๒.๒๙	มาก
ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ในการ ให้บริการต่างๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , ความสะอาดความเป็น , บริการน้ำดื่ม , ระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	๔๐.๐๐	๕๗.๑๐	๒.๙๐	๒.๓๗	มาก
ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมของการ ให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	๔๒.๐๐	๕๖.๓๐	๑.๗๐	๒.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และตั้งใจในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๘ อยู่ในระดับ มาก
๒. ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ในการให้บริการต่างๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ , บริการน้ำดื่ม , ห้องน้ำ ฯลฯ , ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๗ อยู่ในระดับ มาก
๓. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๖ อยู่ในระดับ มาก
๔. มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๑ อยู่ในระดับ มาก
๕. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย ๒.๒๙ อยู่ในระดับ มาก
๖. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการทำอ่านแล้วมีความเข้าใจ คะแนนเฉลี่ย ๒.๒๗ อยู่ในระดับ มาก
๗. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๒.๒๖ อยู่ในระดับ มาก
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ คะแนนเฉลี่ย ๒.๔๐ อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม

ความพึงพอใจ	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๓๗.๔๐	๖๒.๖๐	-	๒.๓๗	มาก
การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๓๔.๖๐	๖๕.๔๐	-	๒.๓๕	มาก
การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๓๒.๒๐	๖๗.๓๐	๐.๕๐	๒.๓๒	มาก
การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๐.๓๐	๖๗.๓๐	๒.๔๐	๒.๔๒	มาก
ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒๖.๖๐	๗๒.๐๐	๑.๔๐	๒.๓๙	มาก
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๗.๙๐	๖๙.๖๐	๒.๕๐	๒.๒๕	มาก
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒๖.๒๐	๗๑.๘๐	๑.๙๐	๒.๒๔	มาก
การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒๗.๘๐	๖๗.๙๐	๔.๓๐	๒.๓๗	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	๓๒.๗๐	๖๔.๙๐	๒.๔๐	๒.๓๐	มาก

จากตารางที่ ๒ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ คะแนนเฉลี่ย ๒.๔๒ อยู่ในระดับ มาก
๒. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๙ อยู่ในระดับ มาก
๓. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๗ อยู่ในระดับ มาก
๔. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๗ อยู่ในระดับ มาก
๕. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๕ อยู่ในระดับ มาก
๖. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๒ อยู่ในระดับ มาก
๗. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คะแนนเฉลี่ย ๒.๒๕ อยู่ในระดับ มาก
๘. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา คะแนนเฉลี่ย ๒.๒๔ อยู่ในระดับ มาก
๙. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ คะแนนเฉลี่ย ๒.๓๐ อยู่ในระดับ มาก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในด้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ ๓ ประเมินด้านการโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ท่านได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล	๓๔.๑	๖๓.๔	๒.๔	๒.๓๒	มาก
ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนภายในเขตเทศบาล	๓๓.๓๐	๖๖.๗๐	-	๒.๓๓	มาก
ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	๒๐.๐๐	๗๐.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๑๐	มาก
ในชุมชนของท่านมีความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	๔๖.๓๐	๔๘.๘๐	๔.๙๐	๒.๔๑	มาก
ในชุมชนของท่านมีไฟฟ้าสาธารณะชำรุดเสียหายเพียงใด	๒.๖๐	๕๗.๙๐	๓๙.๕๐	๑.๖๓	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุงดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหายเพียงใด	๔๖.๓๐	๔๘.๘๐	๔.๙๐	๒.๔๑	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๓๘.๙๐	๕๘.๓๐	๒.๘๐	๒.๓๖	มาก

-ข้อเสนอแนะ-

๑. อยากให้มีการติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละงาน เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงาน
๒. ถนนหลายสายไม่มีท่อระบายน้ำ ทำให้น้ำท่วมขัง สร้างความเดือดร้อนให้ชาวบ้าน
๓. ไฟฟ้าสาธารณะเสีย/ขาดข้อง เป็นอันตรายต่อผู้สัญจร เช่นถนนที่อยู่ในระหว่างซ่อมแซมถนน จึงอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
๔. ควรตั้งงบประมาณค่าไฟฟ้าให้พอกระจายข่าวด้วย
๕. ขอให้ทางเทศบาลฯ ช่วยซ่อมแซมหอคอยกระจายข่าวที่ชำรุดใช้การไม่ได้

ตารางที่ ๔ ประเมินด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๔๔.๒๐	๕๓.๕๐	๒.๓๐	๒.๔๒	มาก
ความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาล	๕๑.๒๐	๔๖.๕๐	๒.๓๐	๒.๔๙	มาก
ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	๕๑.๒๐	๔๖.๕๐	๒.๓๐	๒.๔๙	มาก
ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๓.๕๐	๔๑.๙๐	๔.๗๐	๒.๔๙	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๓๖.๖๐	๖๑.๐๐	๒.๔๐	๒.๓๔	มาก

-ข้อเสนอแนะ-

- ประชาชนในชุมชนยังไม่ได้รับการส่งเสริมจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึงจากการจัดกิจกรรมต่างๆ
- ถนนชำรุด มีหญ้าปกคลุม ต้นไม้หักขวางถนน ขยะก็มาก (หลังบ้านนายอำเภอ) อยากให้มาทำความสะอาด และจัดเป็นสวนดอกไม้แทน

ตารางที่ ๕ ประเมินด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วยน้ำคำหอคอยชมทัศนียภาพ อควอเรียม ฯลฯ	๙๒.๐๐	๘.๐๐	-	๒.๙๒	มาก
ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆในเขตเทศบาล	๔๘.๐๐	๔๘.๐๐	๔.๐๐	๒.๔๔	มาก
ความพึงพอใจและความสะดวกในการชำระภาษีต่างๆ ที่เทศบาล	๔๕.๘๐	๔๕.๘๐	๘.๓๐	๒.๓๘	มาก
ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต	๓๒.๐๐	๖๐.๐๐	๘.๐๐	๒.๒๔	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๖๐.๙๐	๓๔.๘๐	๔.๓๐	๒.๕๗	มาก

-ข้อเสนอแนะ-

อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์หน้าเกาะห้วยน้ำคำให้สวยงาม

ตารางที่ ๖ ประเมินด้านคุณภาพชีวิต

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความพึงพอใจในการจัดตั้งบริหารจัดการ/ปรับปรุง/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓๔.๒๐	๕๗.๙๐	๗.๙๐	๒.๒๖	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นผู้พิการและด้อยโอกาส	๕๙.๐๐	๒๘.๒๐	๑๒.๘๐	๒.๔๖	มาก
ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนในชุมชนรวมกลุ่มกันจัดทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์	๔๑.๐๐	๕๑.๓๐	๗.๗๐	๒.๓๓	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน	๗๔.๔๐	๒๐.๕๐	๕.๑๐	๒.๖๙	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้พิการในชุมชน	๖๙.๒๐	๒๕.๖๐	๕.๑๐	๒.๖๔	มาก
ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน	๕๖.๘๐	๔๐.๕๐	๒.๗๐	๒.๕๔	มาก
ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยให้กับประชาชน	๖๔.๙๐	๓๒.๔๐	๒.๗๐	๒.๖๒	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๗๓.๐๐	๒๔.๓๐	๒.๗๐	๒.๗๐	มาก

-ข้อเสนอแนะ-

๑. ควรจัดประชุม อสม. อย่างสม่ำเสมอ เพราะเป็นกิจกรรมที่ดีมาก และควรเปลี่ยนสถานที่ประชุมไปเรื่อยๆ
๒. อยากให้เพิ่มความรู้เรื่องสุขอนามัยแก่ประชาชนในชุมชนให้มากขึ้นกว่าเดิม
๓. สายไฟฟ้าตกลงมาในถนน สร้างความเดือดร้อนให้แก่ชาวบ้าน และผู้สัญจรไปมา
๔. ต้องการให้จัดสวนสุขภาพ และจัดทำขอบเป็นของห้วยน้ำคำ(คลองน้ำคำ) ให้เป็นสัดส่วนที่ถาวร เพื่อป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะ
๕. ชุมชนหนองอุทัย-โนนกลาง สาธารณสุขชุมชนให้บริการไม่เท่าที่ควร ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อผู้ไปใช้บริการ ขาดการประชาสัมพันธ์และประสานงานกับชุมชน (อสม.)
๖. ชุมชนท่าเรือมีปัญหาเด็ก/เยาวชนในชุมชน ไม่ไปโรงเรียน ลักทรัพย์-ขโมยของ ตำรวจไม่สามารถเอาผิดได้ เนื่องจากเด็กอายุไม่ถึง ๑๐ ปี

ตารางที่ ๗ ประเมินด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความพึงพอใจต่อการดูแล อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาและประเพณี ที่ตั้งงามในท้องถิ่น	๔๐.๕๐	๕๒.๕๐	๗.๑๐	๒.๓๓	มาก
ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน	๔๕.๒๐	๕๐.๐๐	๔.๘๐	๒.๔๐	มาก
ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง	๖๕.๙๐	๒๖.๘๐	๗.๓๐	๒.๕๙	มาก
การส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น	๓๗.๕๐	๕๒.๕๐	๑๐.๐๐	๒.๒๘	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๔๕.๙๐	๕๑.๔๐	๒.๗๐	๒.๔๓	มาก

-ข้อเสนอแนะ-

๑. ยอกให้ทางเทศบาลฯ ออกสำรวจความต้องการของประชาชนมากขึ้น เพื่อพัฒนาชุมชนให้ตรงกับความต้องการของประชาชน
๒. ควรจัดกิจกรรมประเพณีลอยกระทงให้ยิ่งใหญ่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดศรีสะเกษ
๓. ยอกให้ทางเทศบาลฯ จัดวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดีในชุมชน เพื่อเป็นอาชีพแก่ประชาชนในชุมชน
๔. ยอกให้ตรวจสอบการค้าขายบนทางเท้า กีดขวางการสัญจรของประชาชน

ตารางที่ ๘ ประเมินด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐	-	๒.๗๖	มาก
ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่	๖๖.๗๐	๒๙.๖๐	๓.๗๐	๒.๖๓	มาก
ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่างๆ	๔๘.๑๐	๔๔.๔๐	๗.๕๐	๒.๔๑	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐	-	๒.๗๒	มาก

-ข้อเสนอแนะ-

๑. ยอกให้มีการจัดอบรมเป็นประจำต่อเนื่องทุก ๓ เดือน
๒. ยอกให้ออกตรวจสอบหอพักที่ไม่มีมาตรฐานในการควบคุม ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความปลอดภัย ยาเสพติด ทะเลาะวิวาท สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในชุมชน