รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

พ.ศ. 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

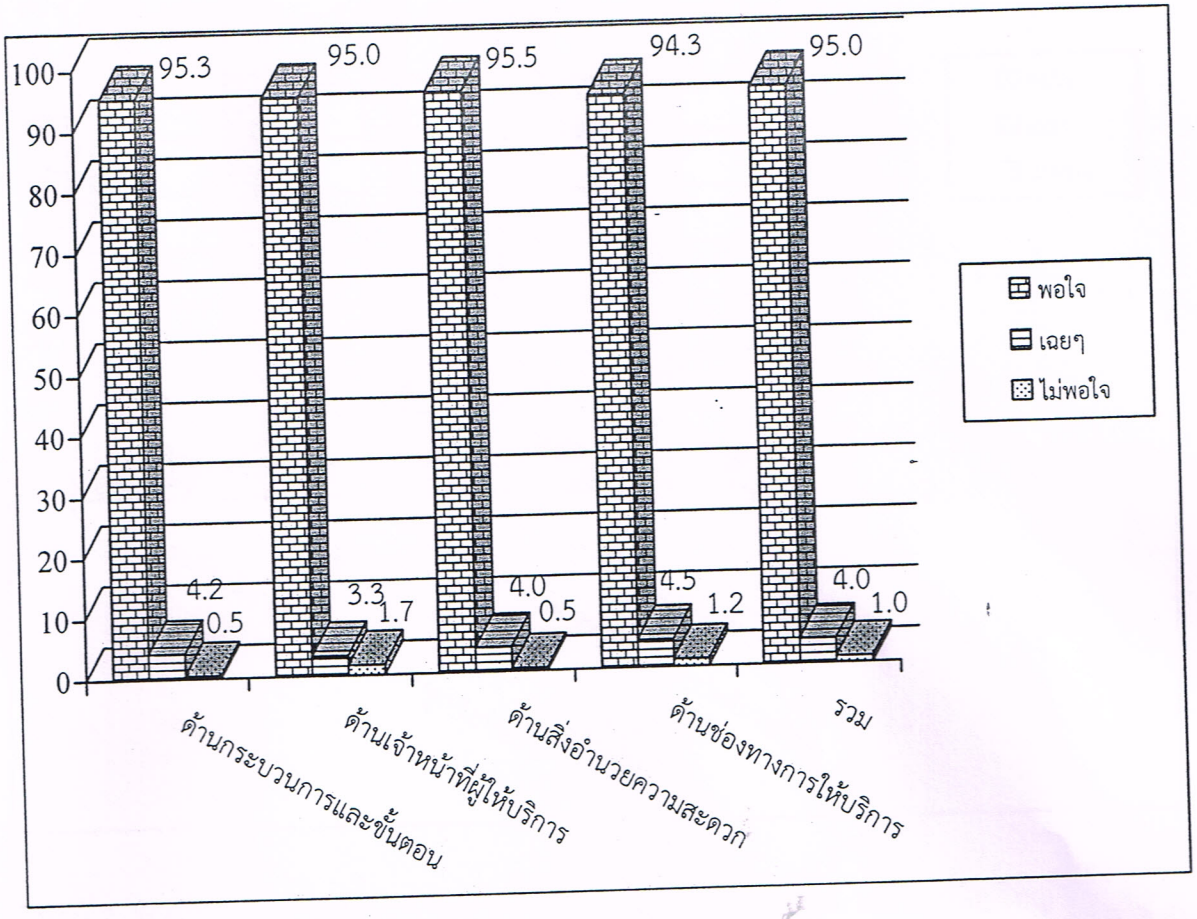
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ระหว่างวันที่ 24-25 สิงหาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลรังกาใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.5 และเพศหญิง ร้อยละ 48.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13.2

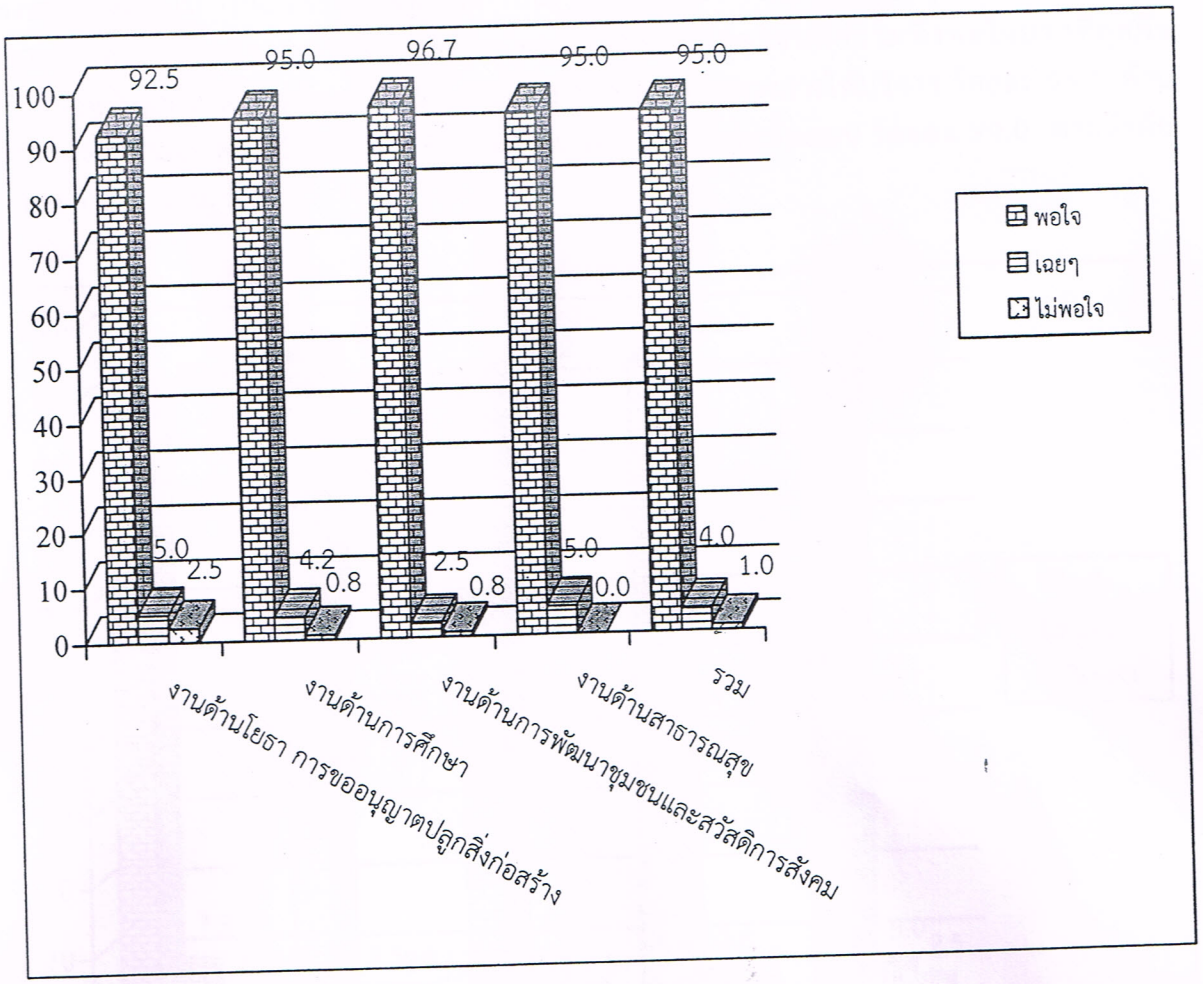
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

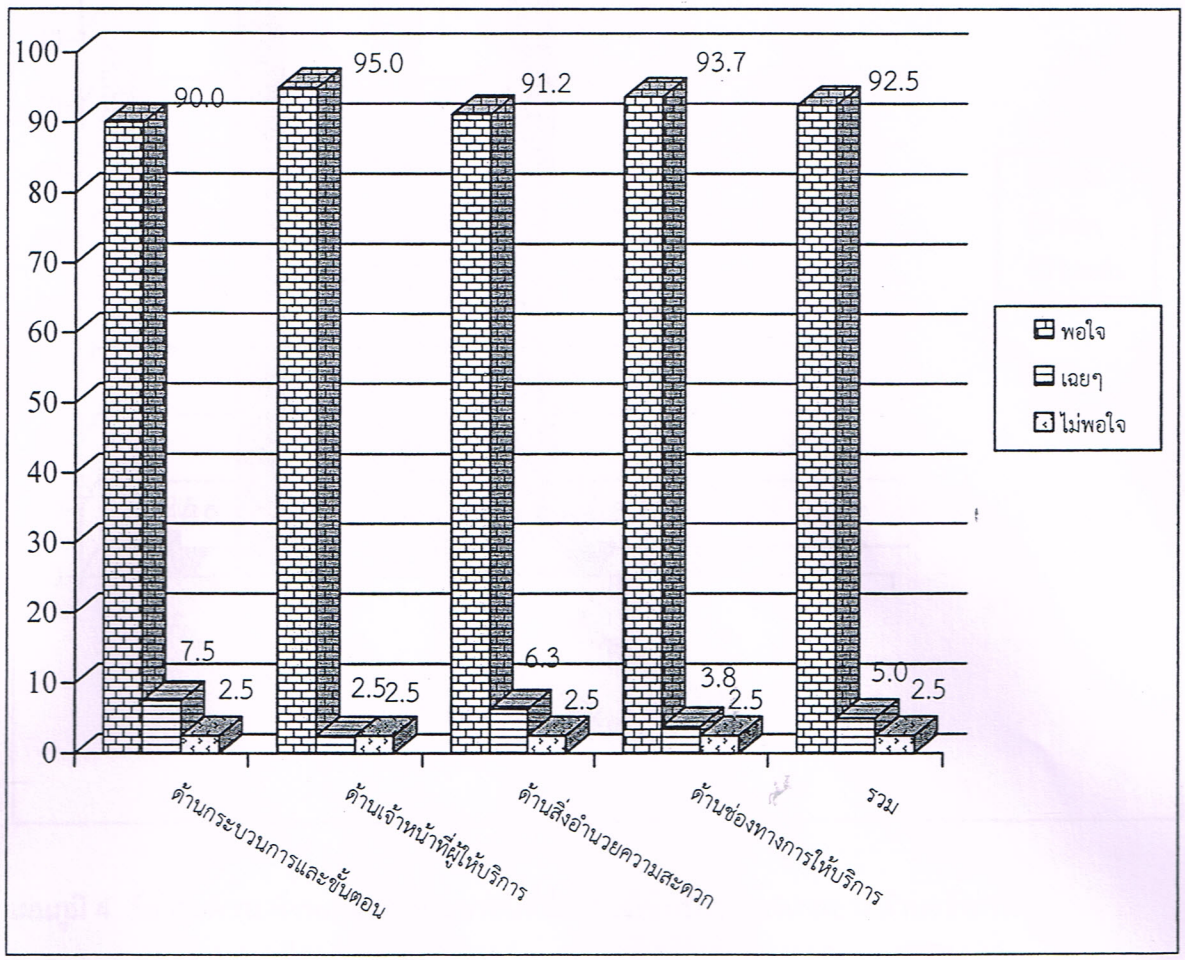


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

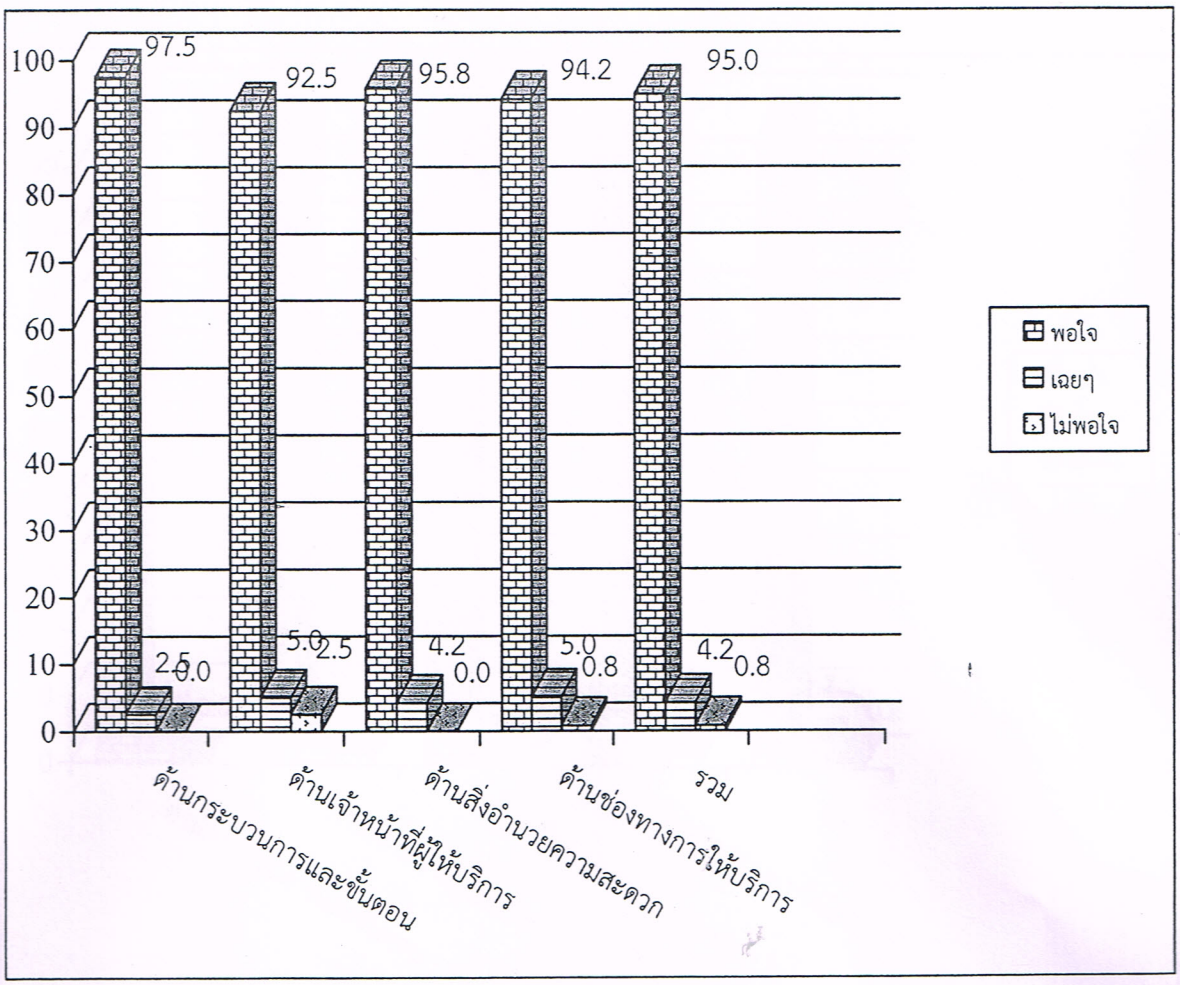
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

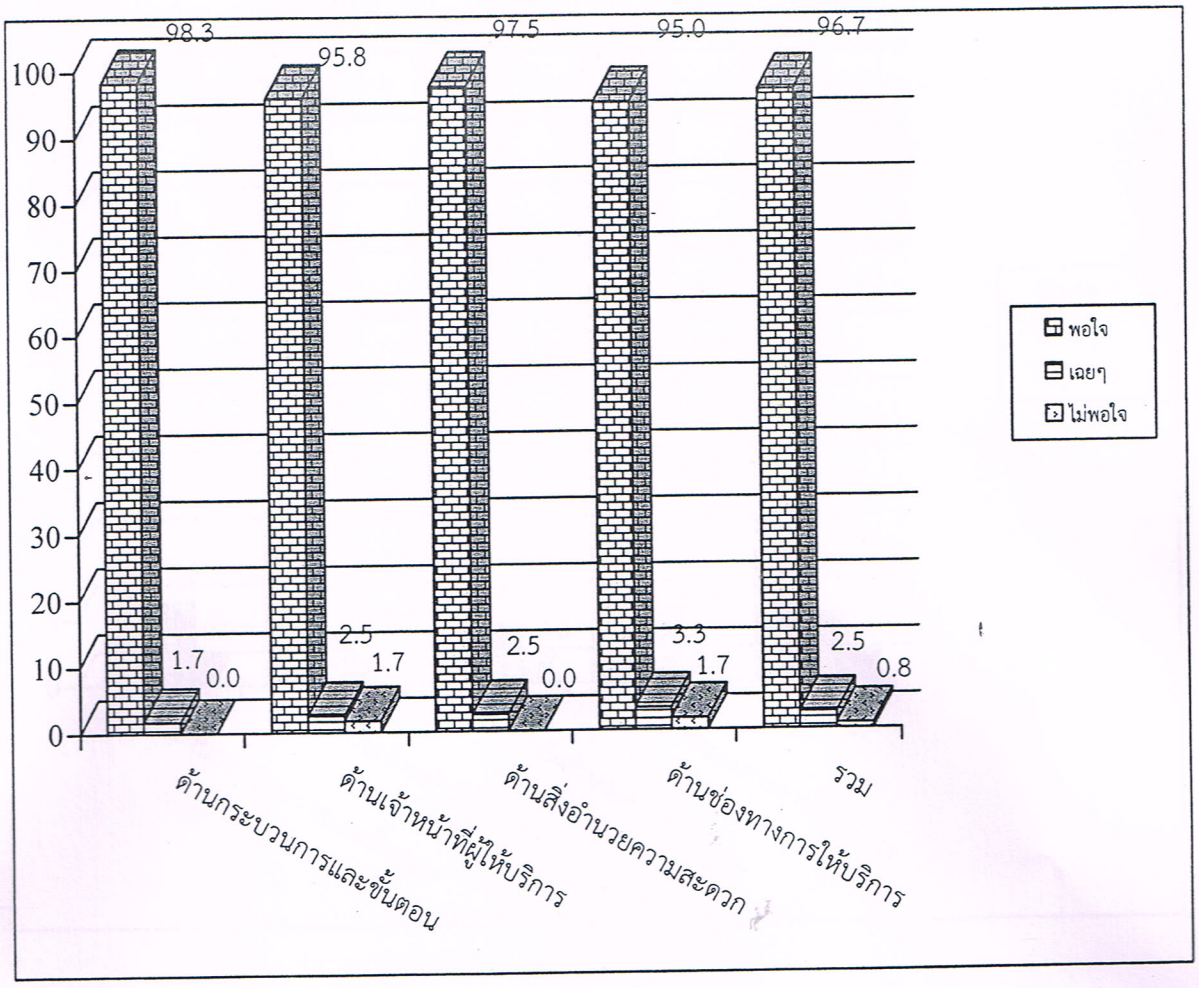
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

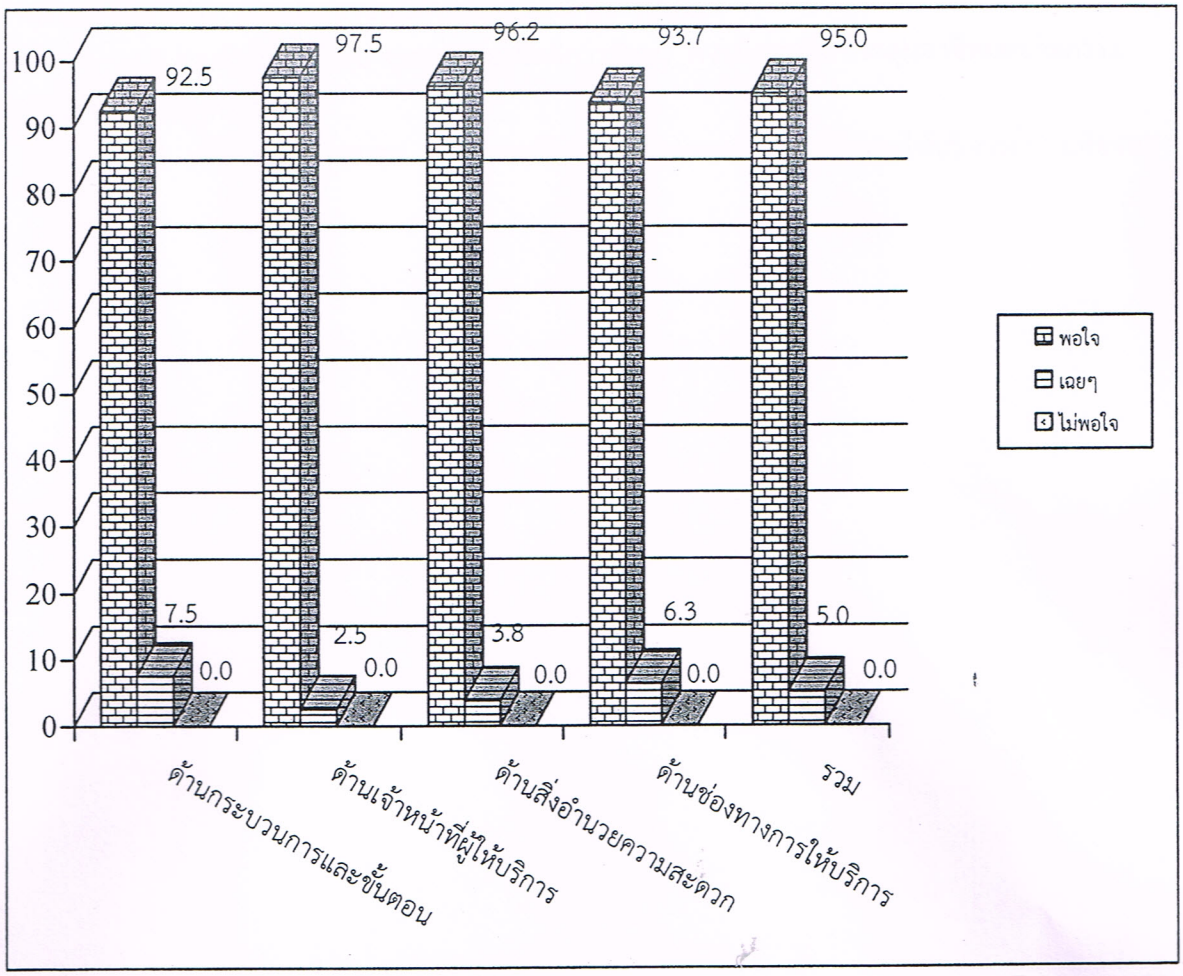
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรให้ความรู้กฎหมายการปลูกสิ่งก่อสร้าง เพื่อให้ผู้ขออนุญาตได้รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติอย่างถูกต้อง

4.2 งานด้านการศึกษา ควรให้ความสำคัญด้านโภชนาการและความปลอดภัยอาหาร สำหรับเด็กนักเรียนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

4.3 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการพัฒนากลุ่มอาชีพและกิจกรรม สำหรับผู้สูงวัยอย่างต่อเนื่อง

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการคัดแยกประเภทขยะ และมีถังขยะให้บริการอย่างเพียงพอ