

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2562

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งใน ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้าน บริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการ ประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบล รังกาใหญ่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

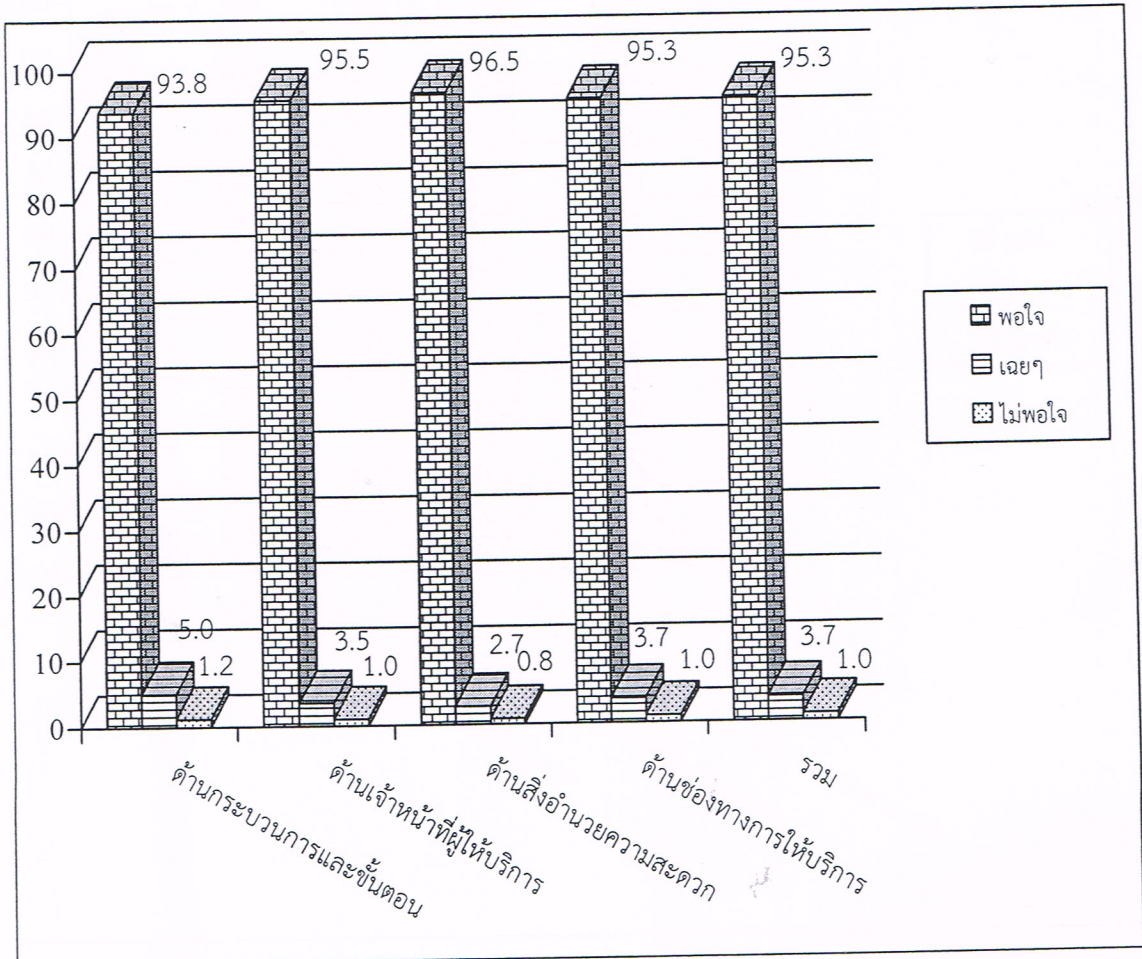
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยสุ่มมา 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ ระหว่างวันที่ 22-23 กรกฎาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลรังกาใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และเพศชาย ร้อยละ 46.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.5

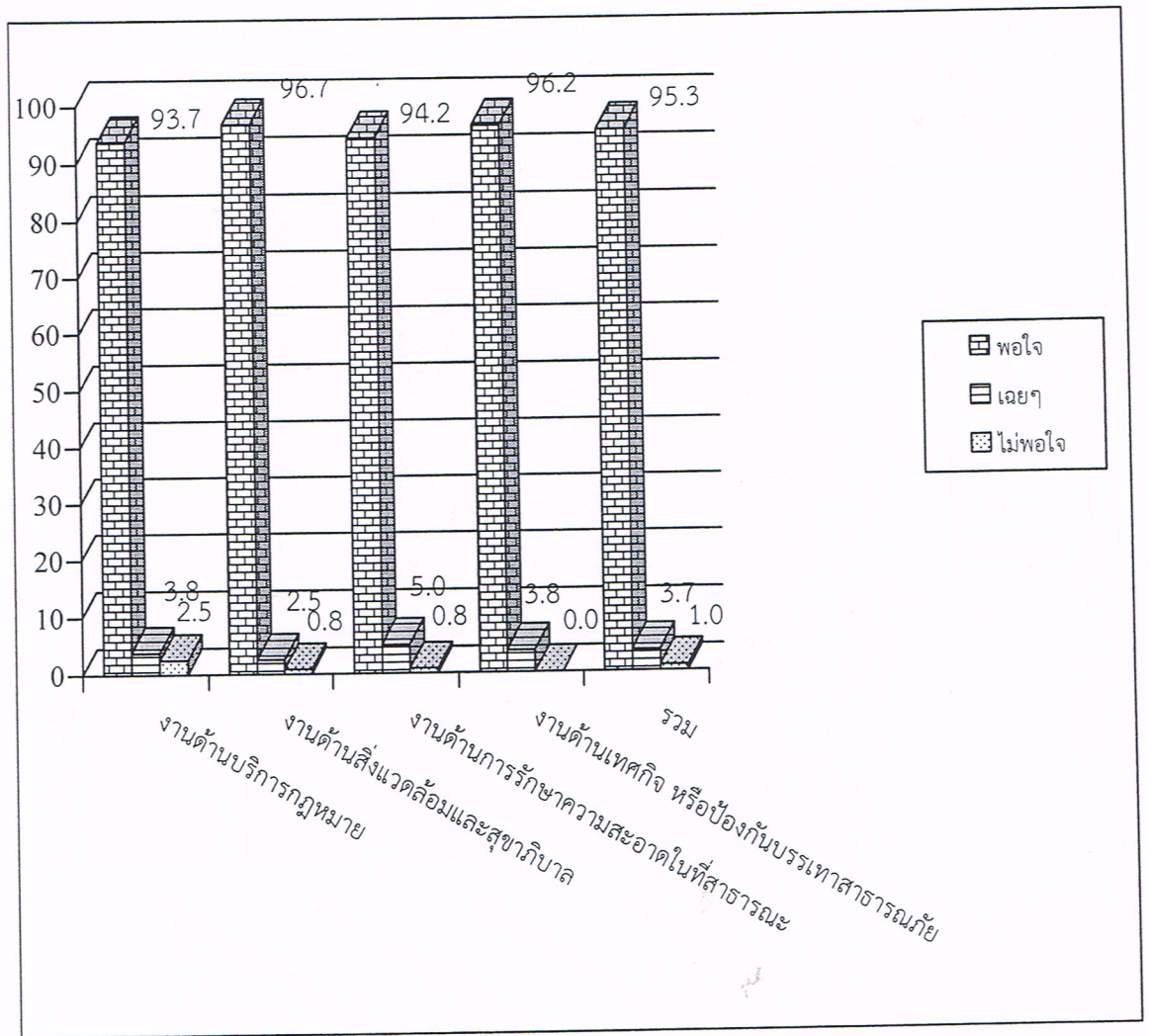
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

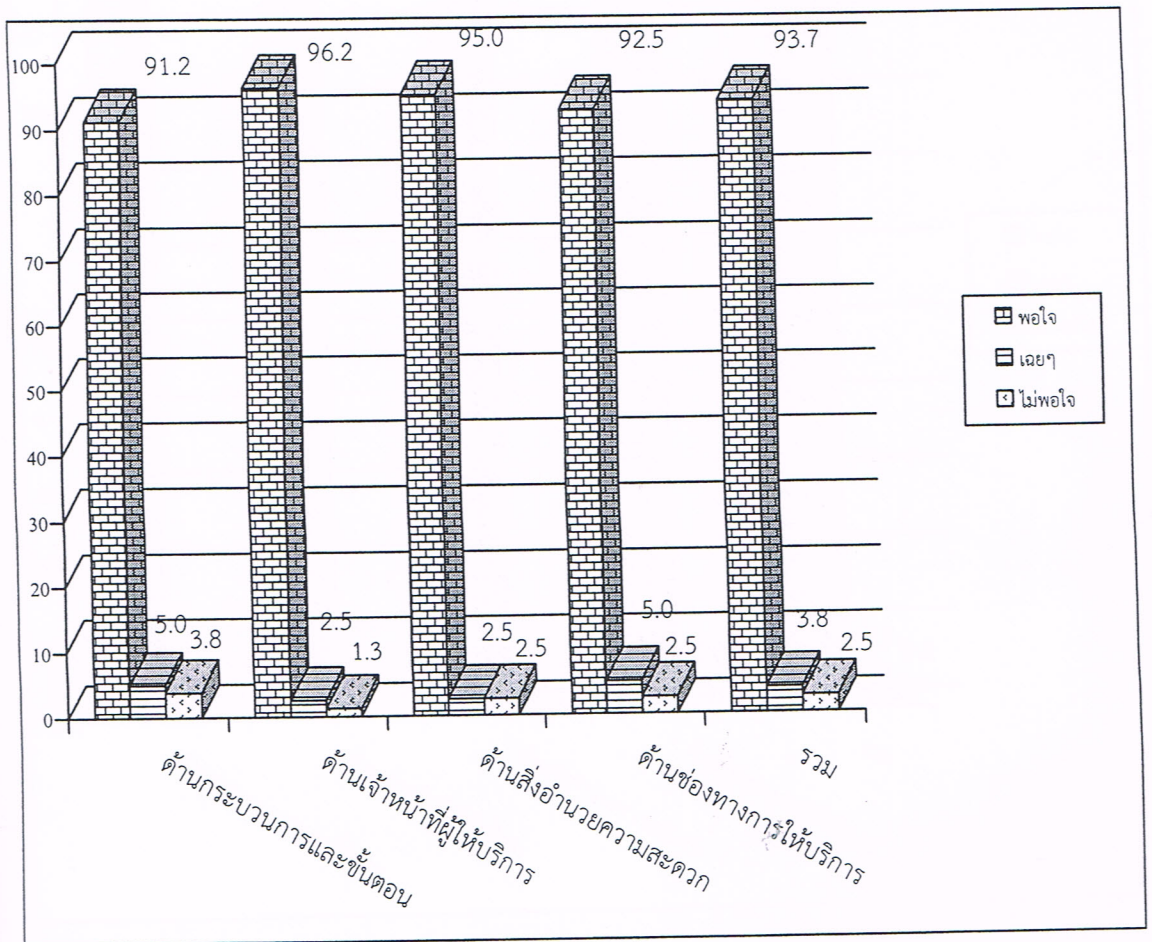


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

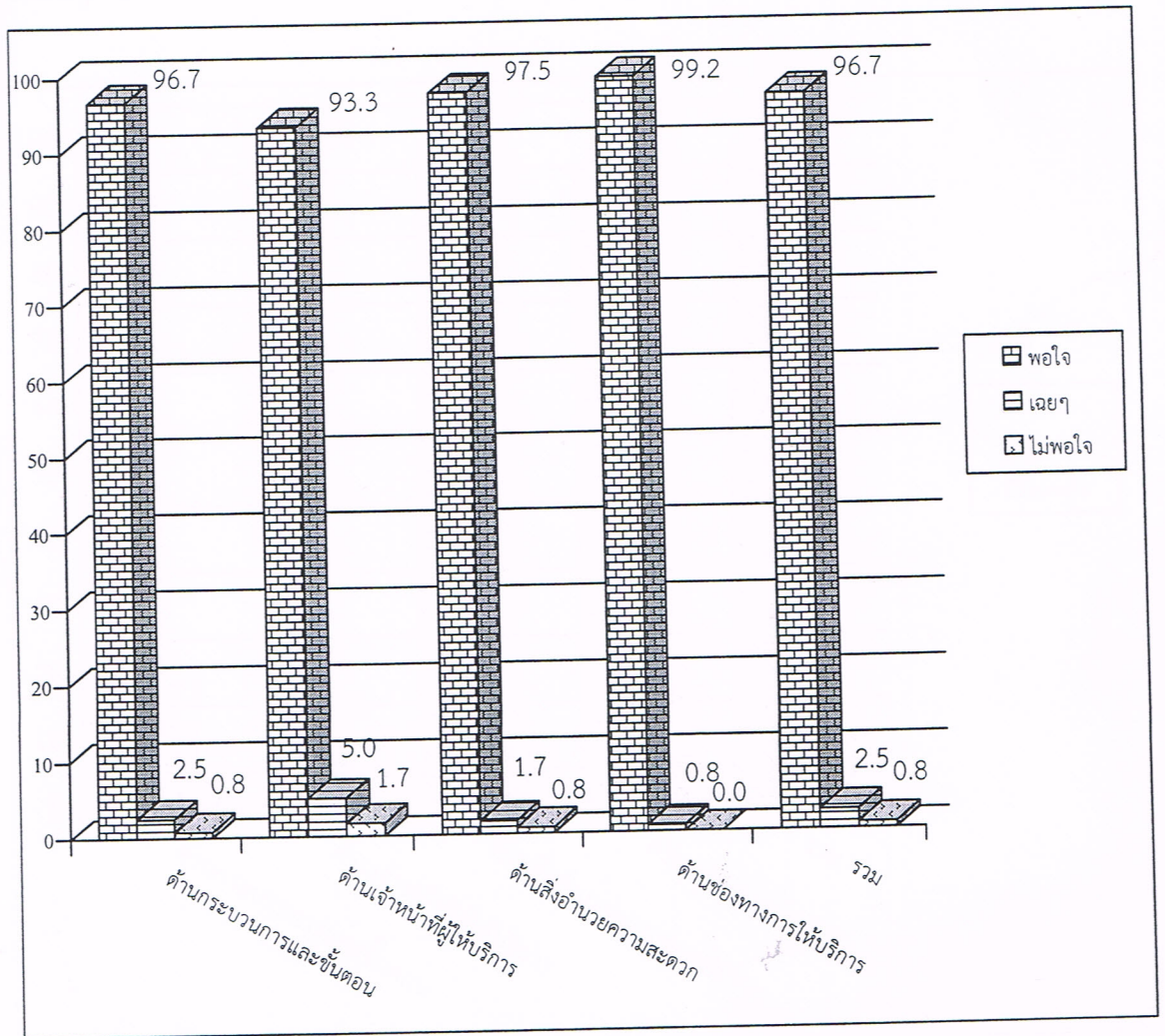
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

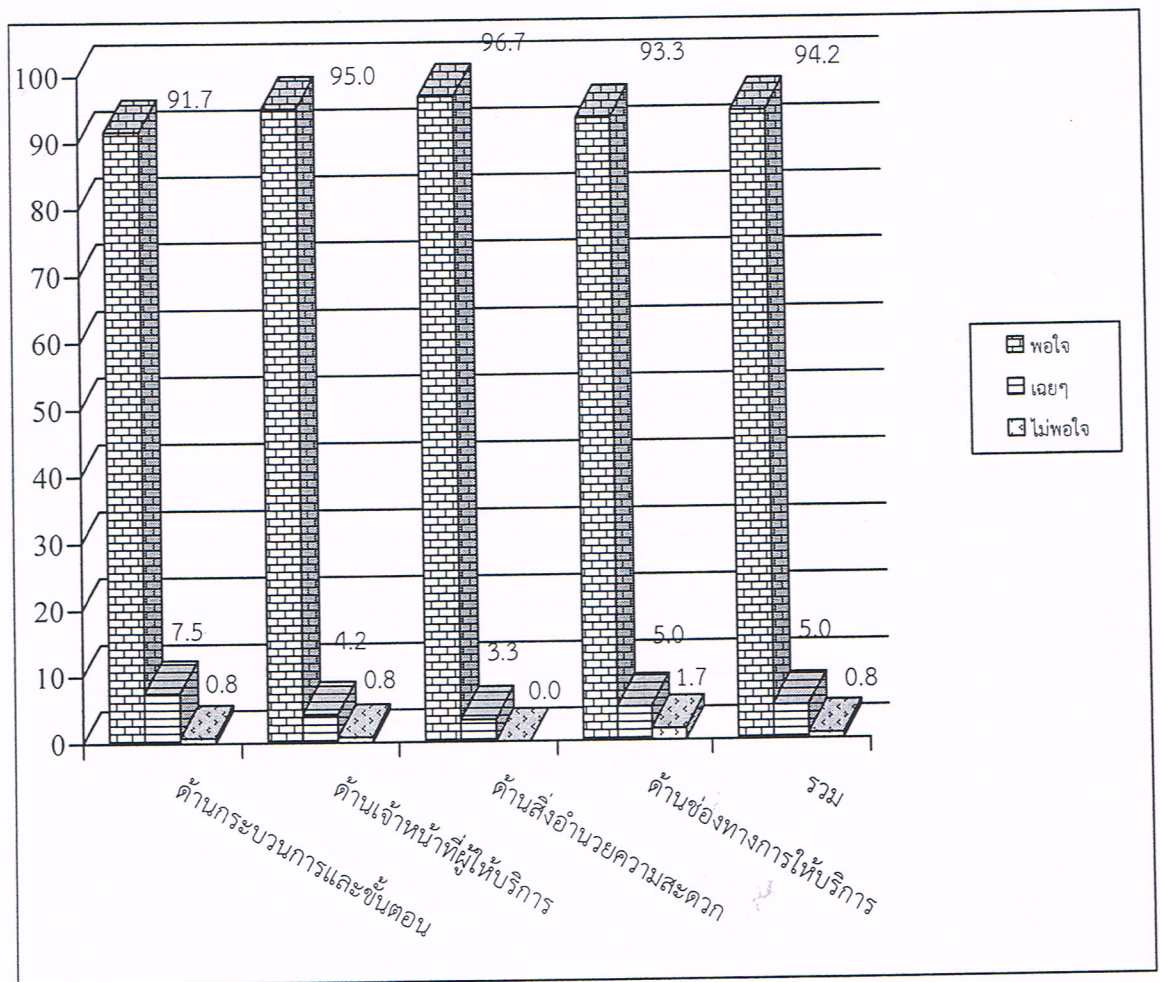
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

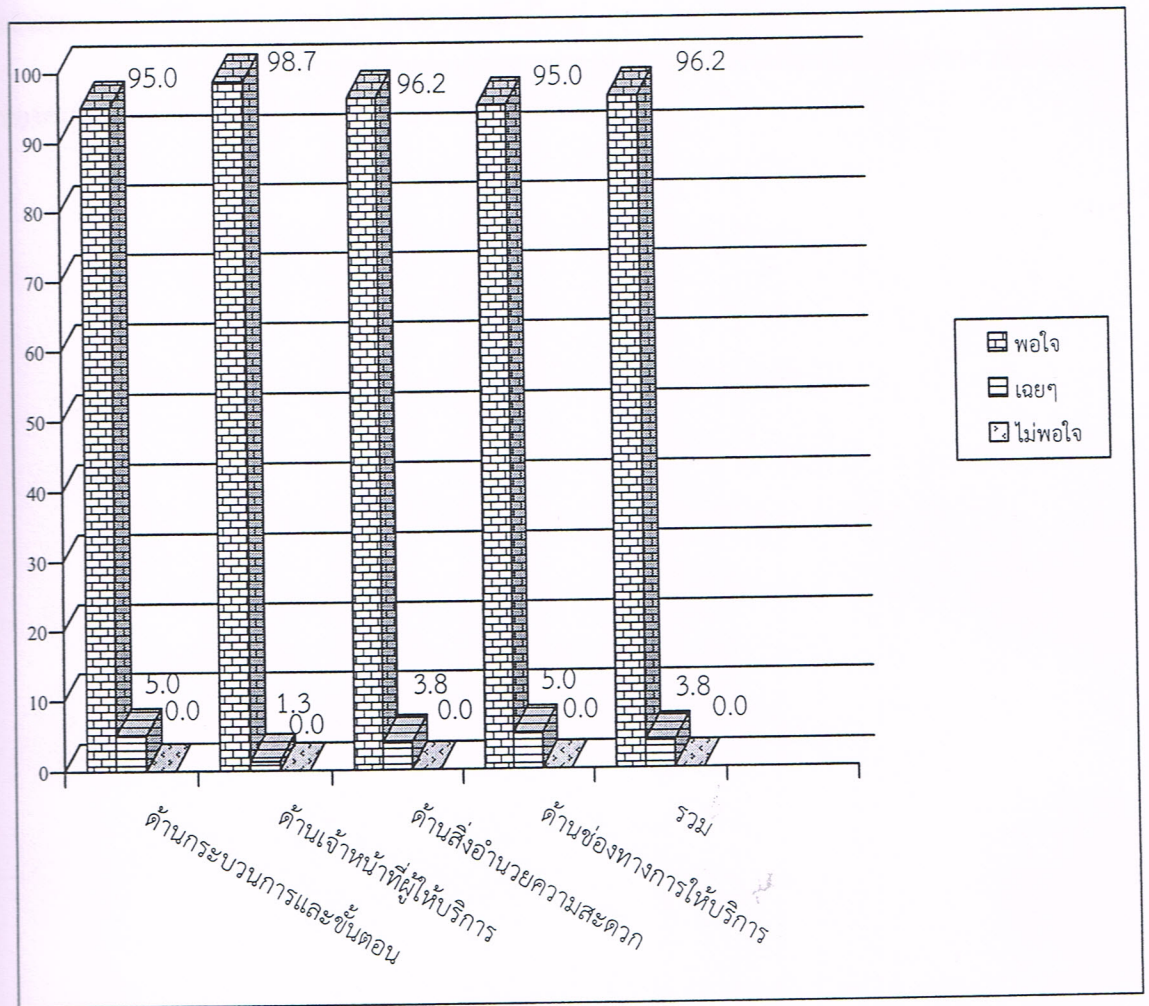
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.4 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลรังกาใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ส่งเสริมการเคารพกฎหมาย เช่น การอภิปรายข้อปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมกิจกรรมในเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การจัดการแปลงเกษตรหลังการเกี่ยว

4.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรรณรงค์การรักษาความสะอาด และสุขอนามัยที่ดีของประชาชน ตั้งแต่เยาวชนถึงผู้ใหญ่

4.4 งานด้านเทศกิจและบรรเทาสาธารณภัย ควรสร้างกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน ในเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานป้องกันด้านต่างๆ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๑๐๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคตตรีย์	ระยะสวัสดิ์	๑๐. นายอิศริย์	เดชตานนท์
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๑๑. ผศ.พันธ์เรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	๑๒. นายพิทักษ์ชัย	เดชอุดม
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๓. นายวันดี	อ่างสุวรรณ
๕. รศ.ดร.สุวิมล	ตั้งประเสริฐ	๑๔. นายไกรศักดิ์	รักพินิจ
๖. ผศ.ดร.โชติมา	ไชยวงศ์	๑๕. นางสาวนัฐฐา	มณฑล
๗. ผศ.ตุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๖. นางรุจิรา	ริการมย์
๘. ดร.จिरพัฒน์	โทพล		
๙. นางสาวอัญชลี	พรามจร		

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
 ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวิ วัชระเกียรติศักดิ์)
รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และการวิจัย
รักษาราชการแทนอธิการบดี