



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก^{ว่า}
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก^ก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา^ก
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2563

บทสรุปผู้บริหาร

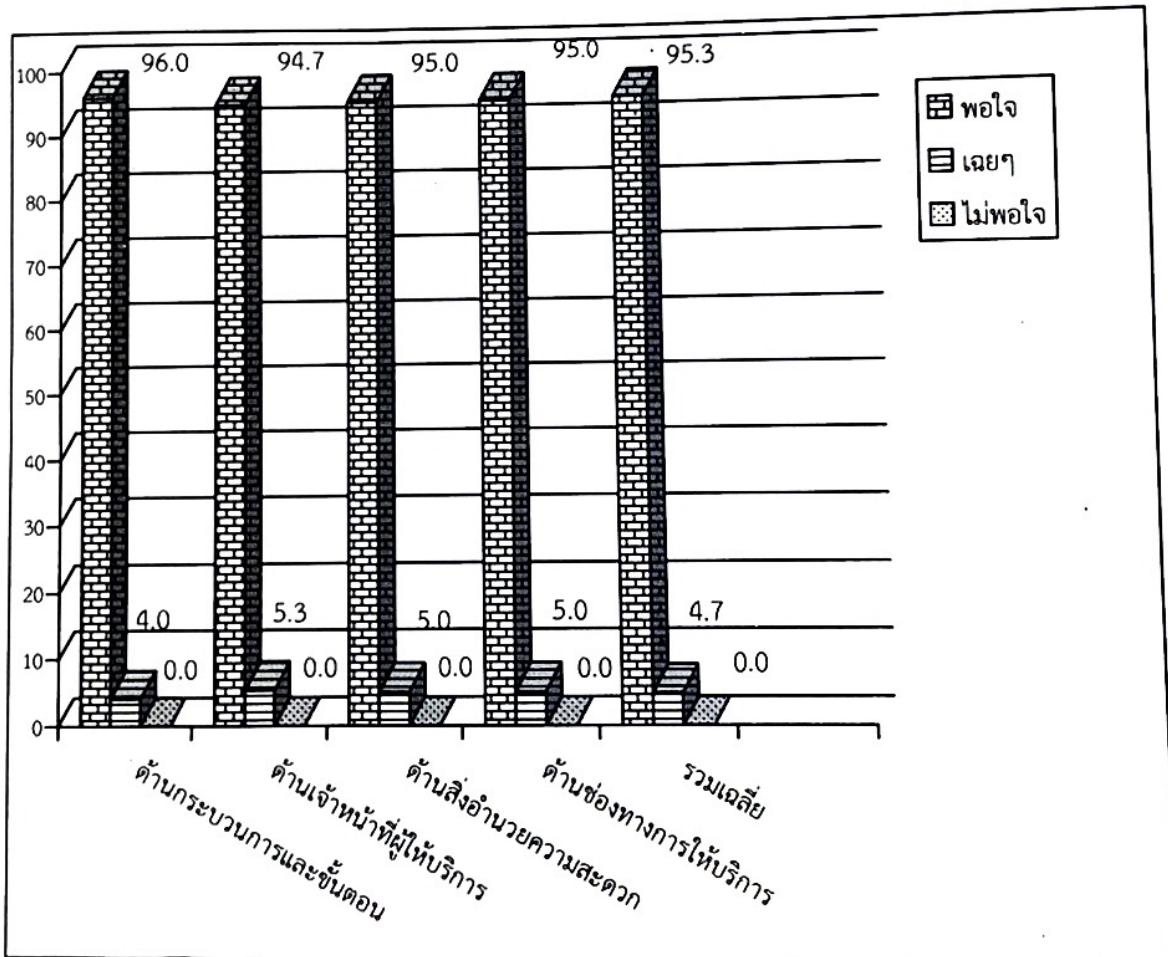
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการ ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองเมืองปัก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาด ของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้ การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของ งานที่ขอรับบริการ ใช้วิธีการเลือกชุมชน จำนวน 10 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบ เลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของ เทศบาลเมืองเมืองปัก ระหว่างวันที่ 27-28 กรกฎาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หา ค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดย วิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จากงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบร่วมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และ เพศชาย ร้อยละ 46.7 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย มากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

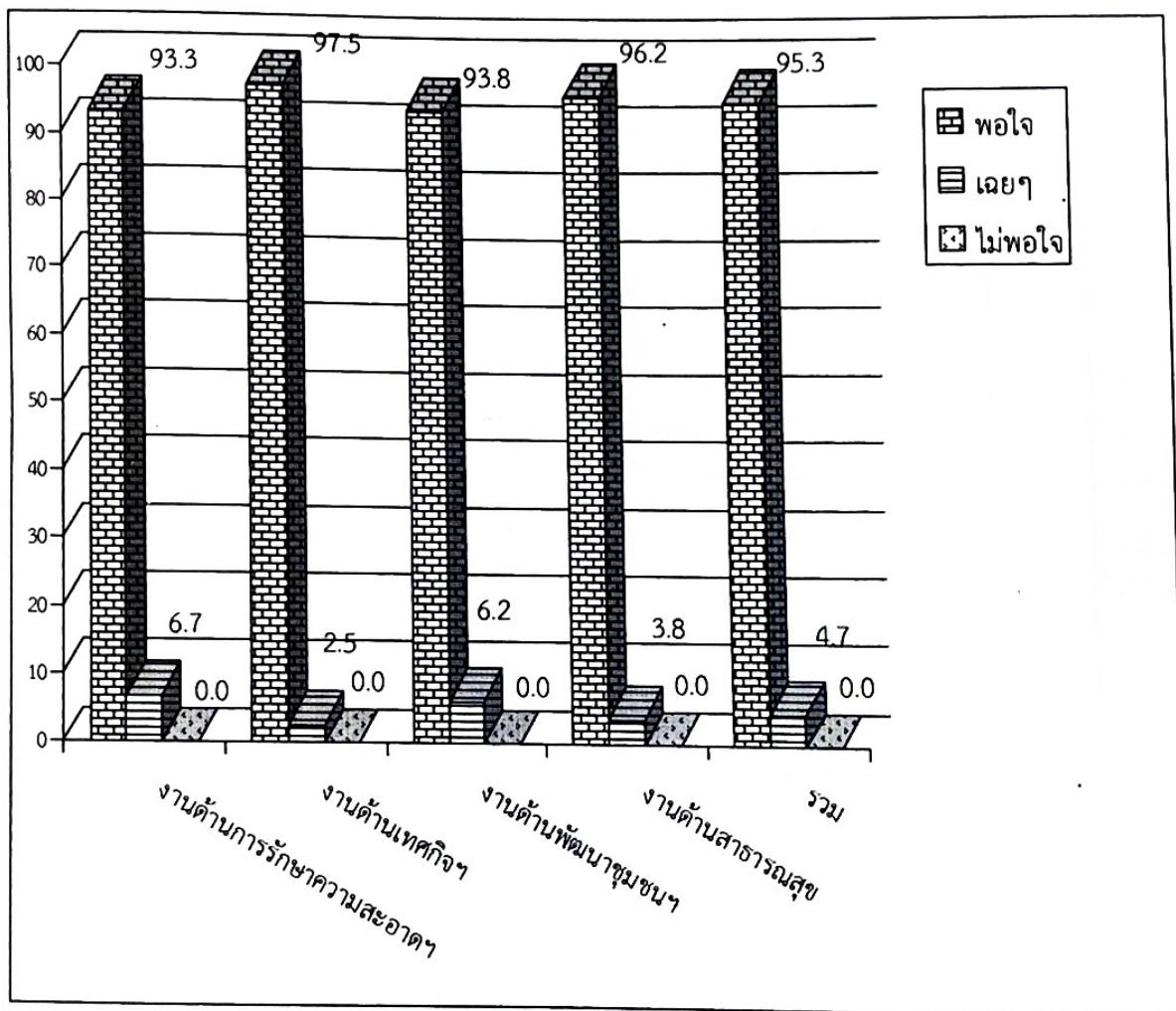
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปักคิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบร่วมกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) ตามลำดับรายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

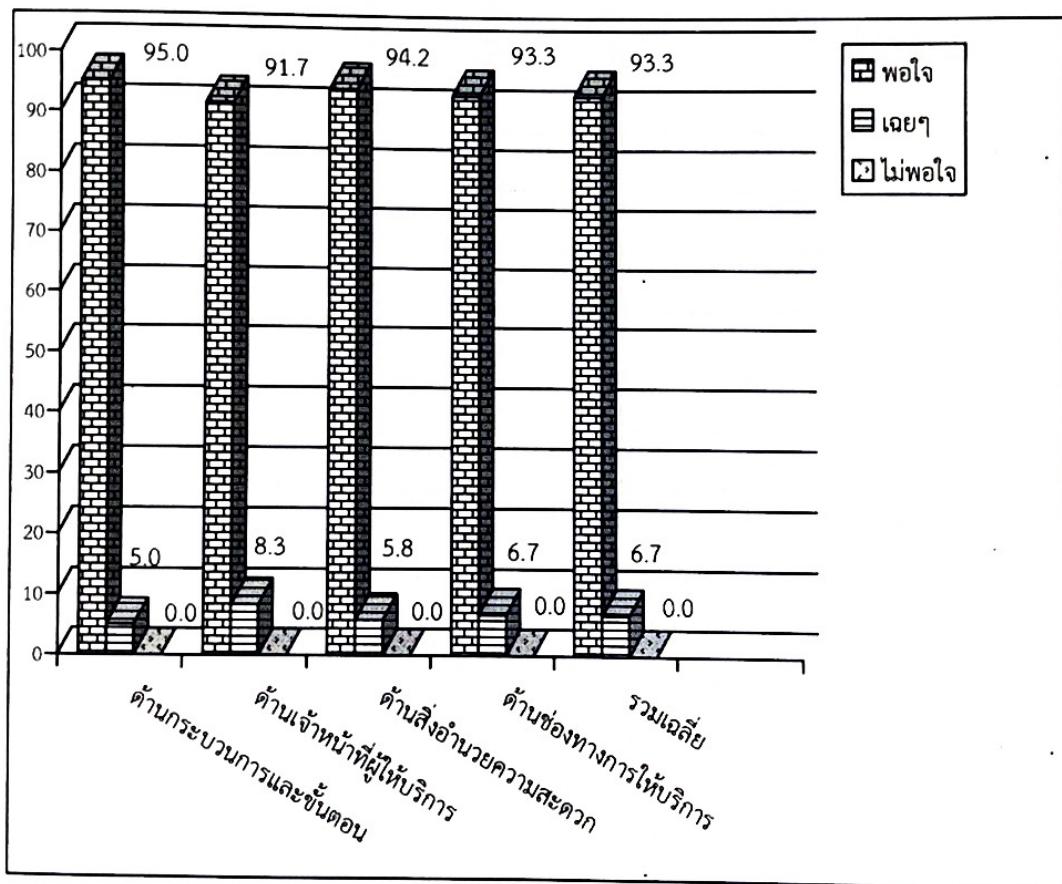


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปักจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปักจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

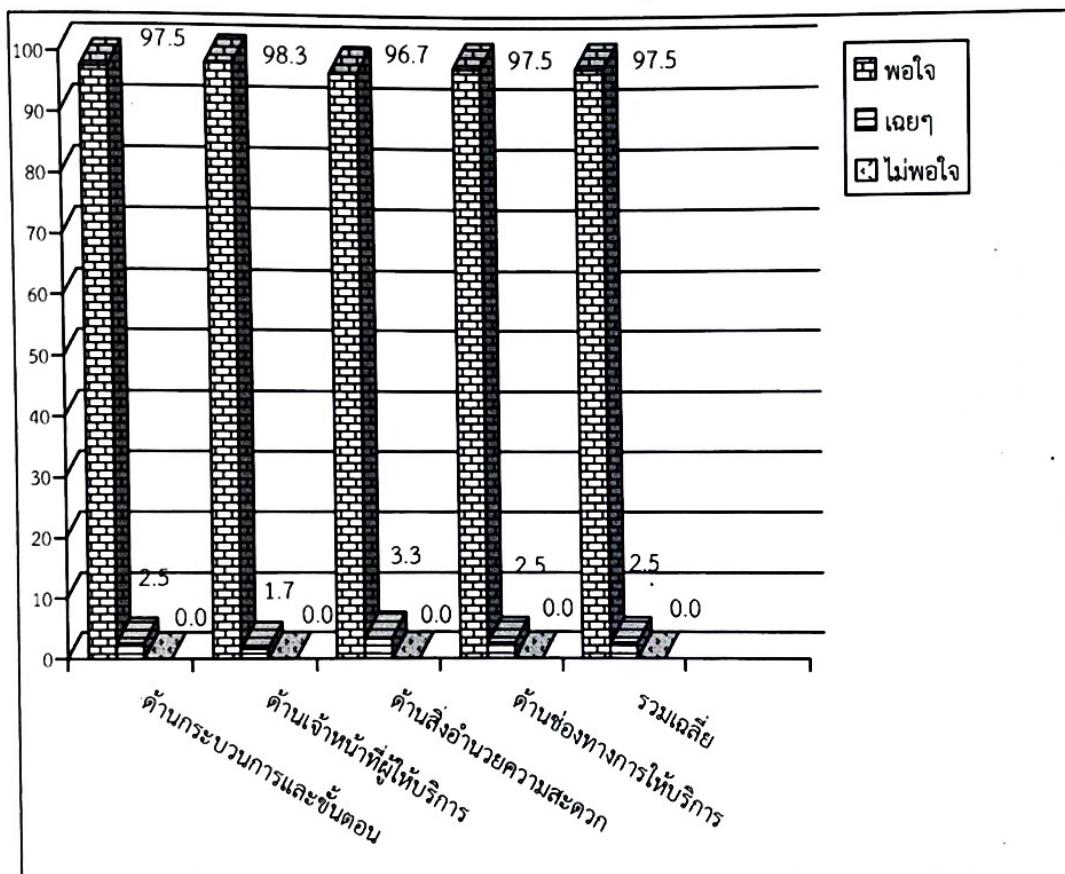
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปักพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง เมืองปักคิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านทะเบียน

3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

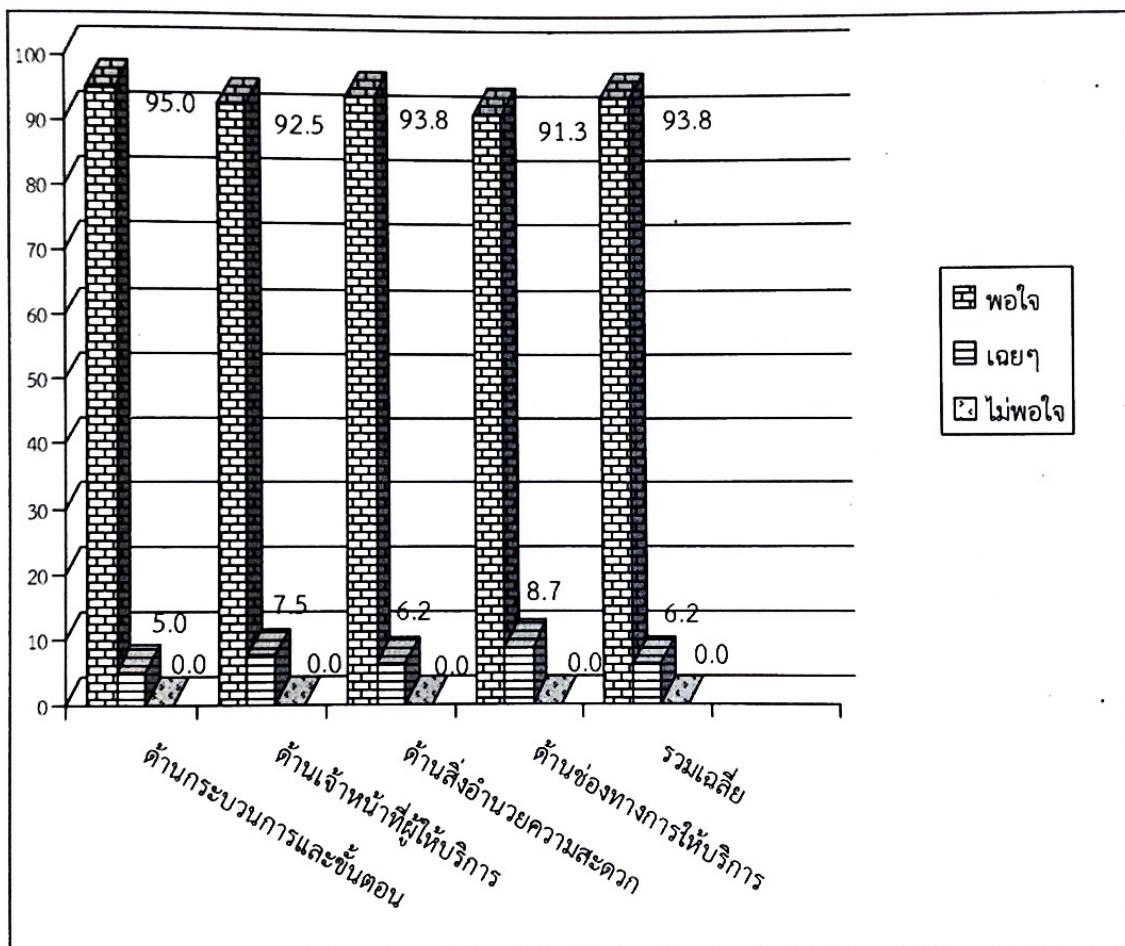
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล เมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง เมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

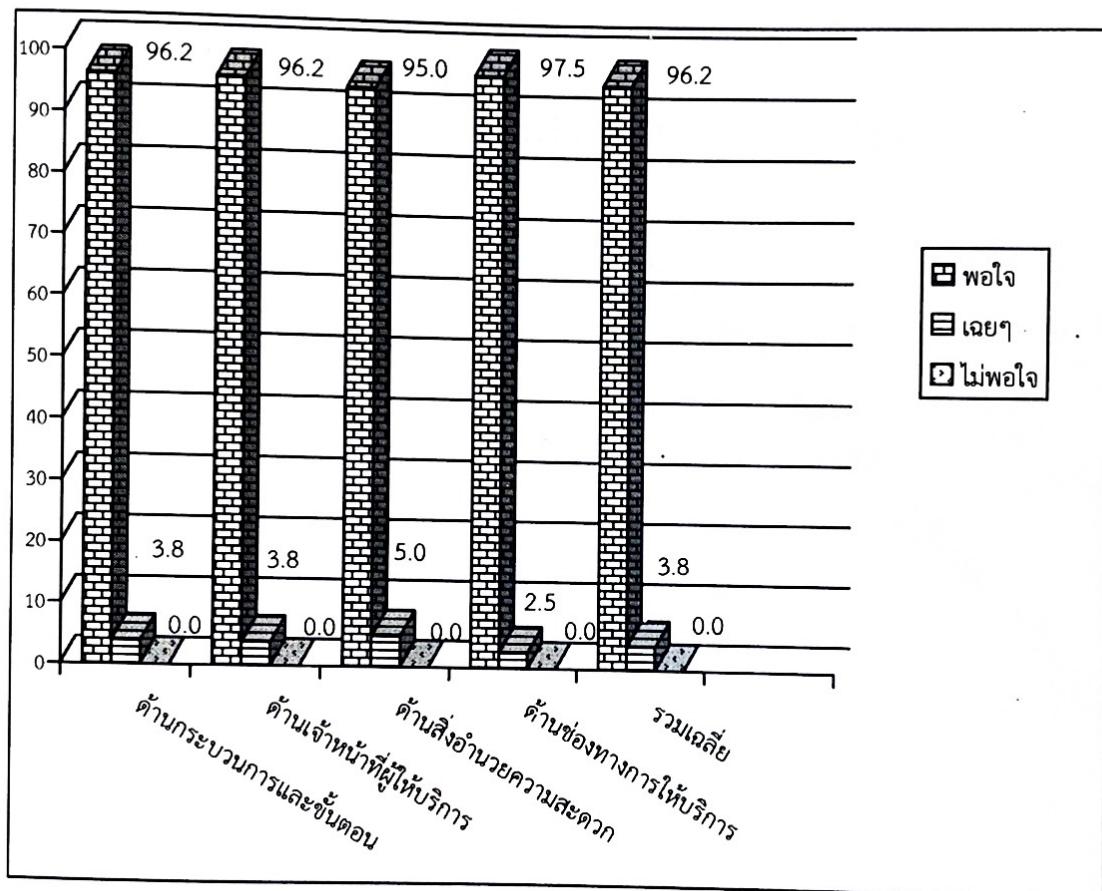
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมือง เมืองปัก พบร่วมกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง เมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบร้า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านซ่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลเมืองเมืองปัก ควรดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรเน้นการรักษาความสะอาดโดยปัดกวาดถนน ฉีดน้ำทำความสะอาด ถนนสายหลัก สายรอง เป็นประจำสม่ำเสมอ

4.2 งานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรสำรวจความเสี่ยงหากเกิดภัยต่างๆ และสำรวจความต้องการของประชาชนหากเกิดภัยพิบัติ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการตลาดออนไลน์ให้กับกลุ่มอาชีพศรี ผู้สูงอายุ หรือคนพิการ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรเน้นและเข้มงวดการรณรงค์ป้องกันการระบาดโควิด-19 และสำรวจผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด-19