

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกงรถ  
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2565

## บทสรุปผู้บริหาร

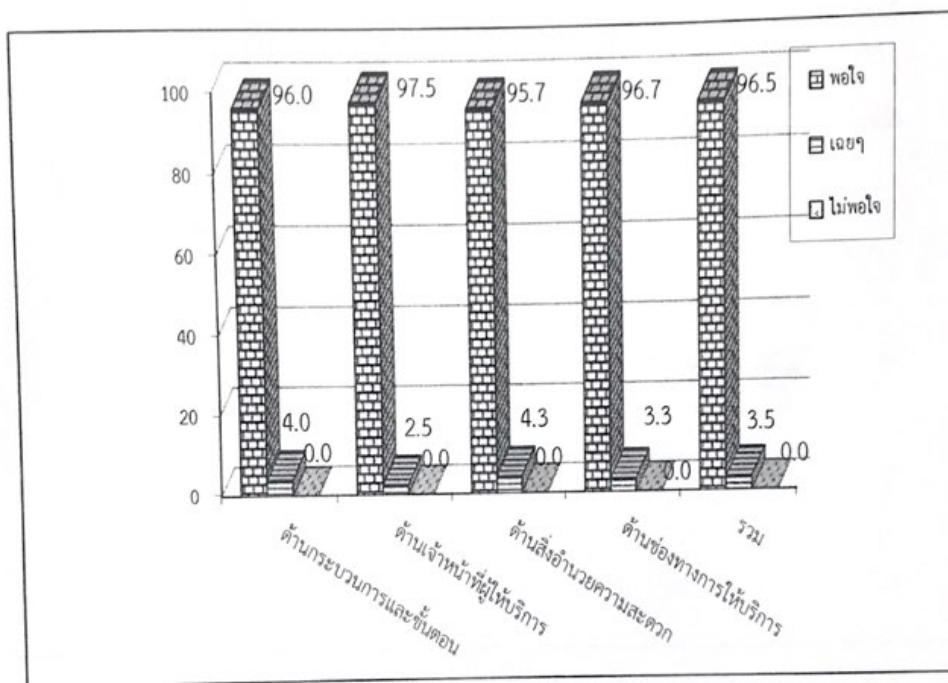
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลงรง อำเภอย้ายแดง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลงรง อำเภอย้ายแดง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลงรง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสาธารณสุข (งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ) ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 367 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลงรง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลงรง ระหว่างวันที่ 4-5 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละเพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลงรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลงรง จากงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านสาธารณสุข (งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.3 และเพศชาย ร้อยละ 44.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกงรถ โดยภาพรวม และรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกงรถ คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกงรถ โดยภาพรวมและรายด้าน