



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9,812 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 384 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 384 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.90 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.16 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.14 และร้อยละ 23.44 ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.57 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปรุใหญ่ 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 22.92 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 20.57 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 20.05 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.27 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 17.19 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย



ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.43 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 27.34 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 22.40 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 20.83

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.20 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดเทศบาลของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.10 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลังของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.15 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.20 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ จำแนกตามภาระงานหลัก**

ผลการประเมินทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 385.18 คิดเป็นร้อยละ 96.30 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

1) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.45 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.23 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปฐูใหญ่ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 และด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปรุใหญ่ ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มไฟส่องสว่างภายในชุมชนตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ พร้อมทั้งตรวจสอบและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน
2. ควรหาแนวทางการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากน้ำไหลไม่สะดวก ระบบแรงดันน้ำมีกำลังน้อย และปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
3. ควรจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซมถนน เนื่องจากมีหลายจุดที่ชำรุดและทำให้การสัญจรลำบาก
4. ควรจัดสรรงบประมาณวางท่อระบายน้ำให้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน และควรมีการลอกท่อระบายน้ำเนื่องจากบางพื้นที่มีการอุดตัน ทำให้น้ำไม่สามารถระบายได้

