



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานยุทธศาสตร์และแผนงาน...สำนักปลัดเทศบาล...เทศบาลตำบลเทพาลัย...  
ที่...นม ๕๒๒๗๑/...วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕...  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย...  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

## หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพ ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ ๑.งานด้านทะเบียน ๒.งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ ๓.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและด้านสวัสดิการทางสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลเทพาลัยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม นั้น

## ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๒.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามด้าน ดังนี้

๓.๑ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕

๓.๒ งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖

๓.๓ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ งานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐

๔.๒ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

/๔.๔ งานด้าน...

๔.๔ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการให้บริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างต่ออย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงไม่มีปัญหาต่อการให้บริการ ซึ่งประชาชนได้เสนอแนะการปรับปรุง และพัฒนาหมู่บ้าน ดังนี้

๑. การส่งเสริมให้ผู้ว่างงานและผู้สูงอายุภายในหมู่บ้านได้มีส่วนร่วมในการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

๒. การดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟกระพริบบริเวณทางแยกให้ทั่วถึงครอบคลุมถนนที่ใช้เป็นเส้นทางสัญจรและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่รับผิดชอบ รวมไปถึงการสำรวจซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ

### ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัย และผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปประกอบการพัฒนาเทศบาลตำบลเทพาลัย ต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพธนะรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวจิราพร ผิวผาย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

จำเอก

(স্যুমภู จิตรหาญ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายฉัตรชัย อยู่เย็น)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

(นายประทีป ล้ากลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
http://www.crd.rju.ac.th

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2565

## บทสรุปผู้บริหาร

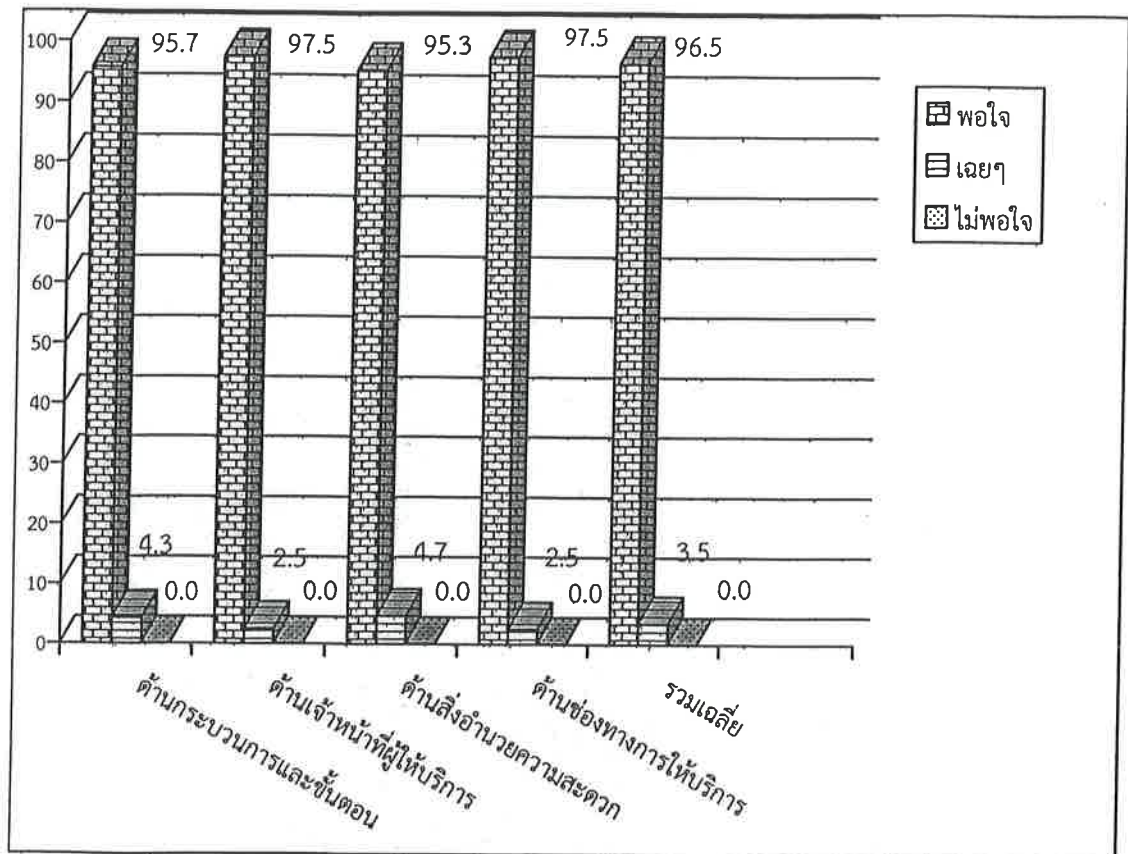
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคงจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคงจังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยสุ่มมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ระหว่างวันที่ 21-23 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเทพาลัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 และเพศหญิง ร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 63.5 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.0

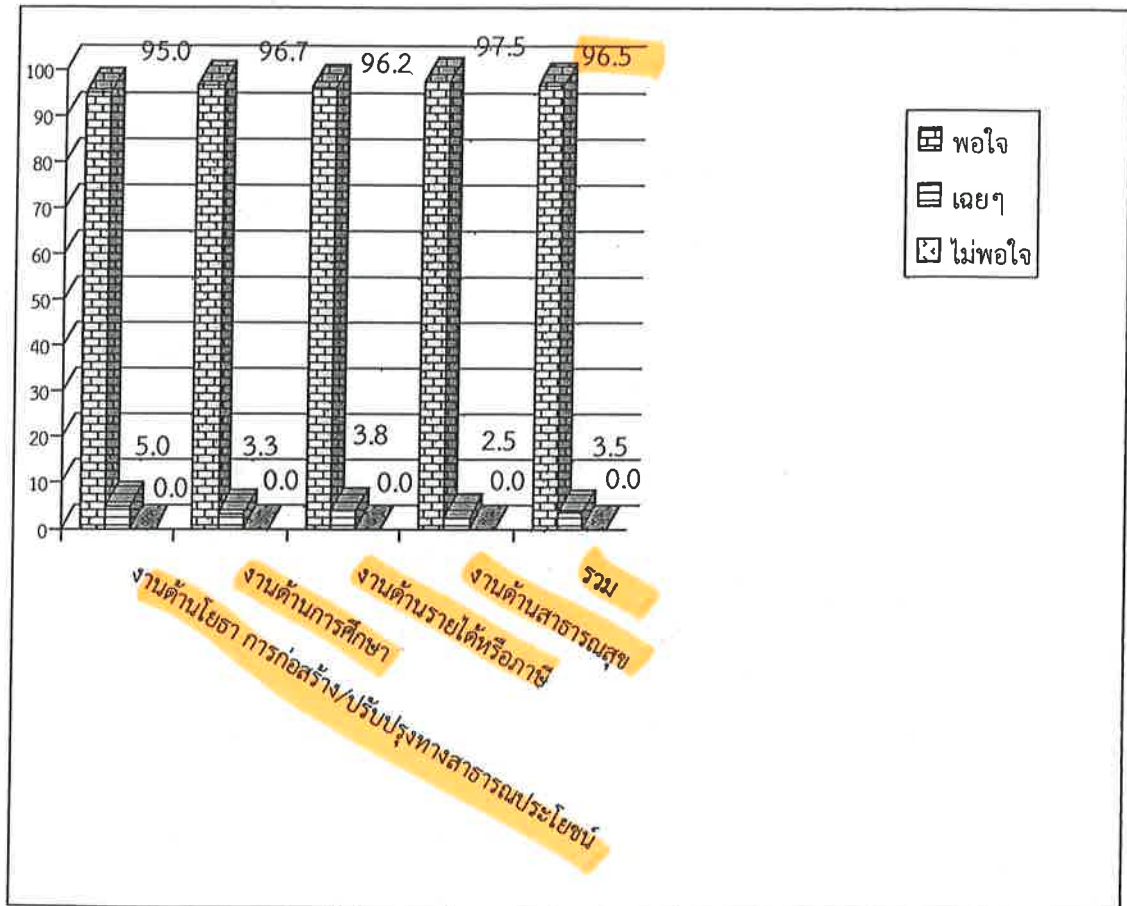
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยภาพรวม และรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณสุขประโยชน์ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

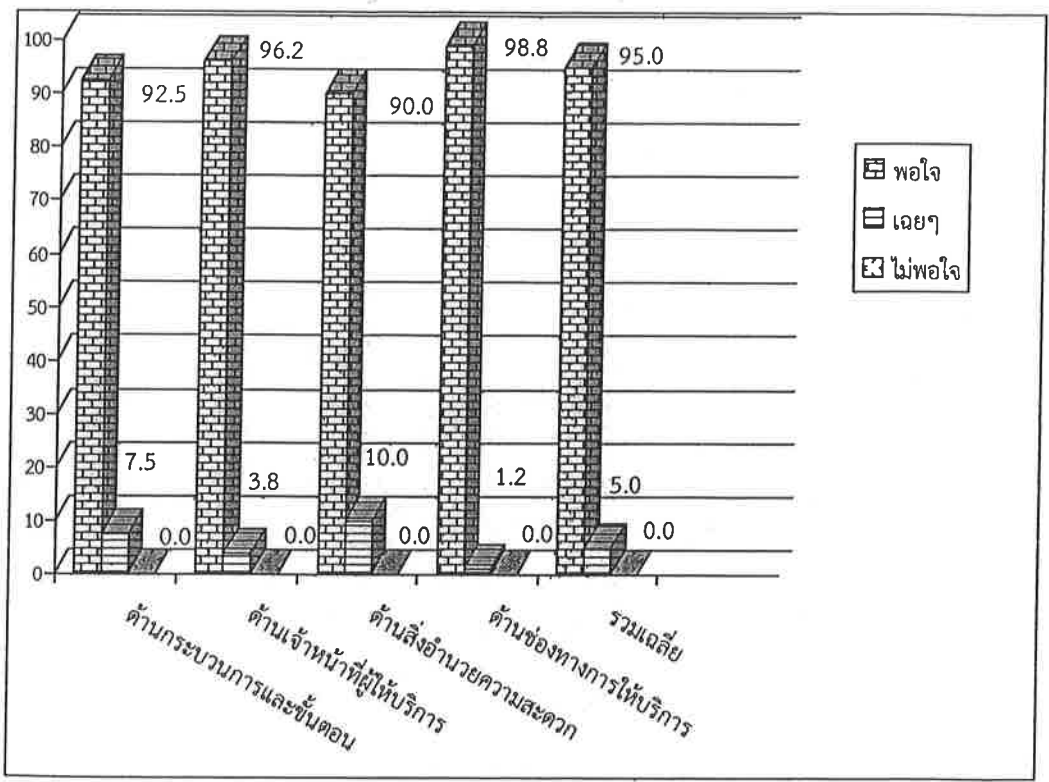


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ของเทศบาลตำบลเทพาลัย พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

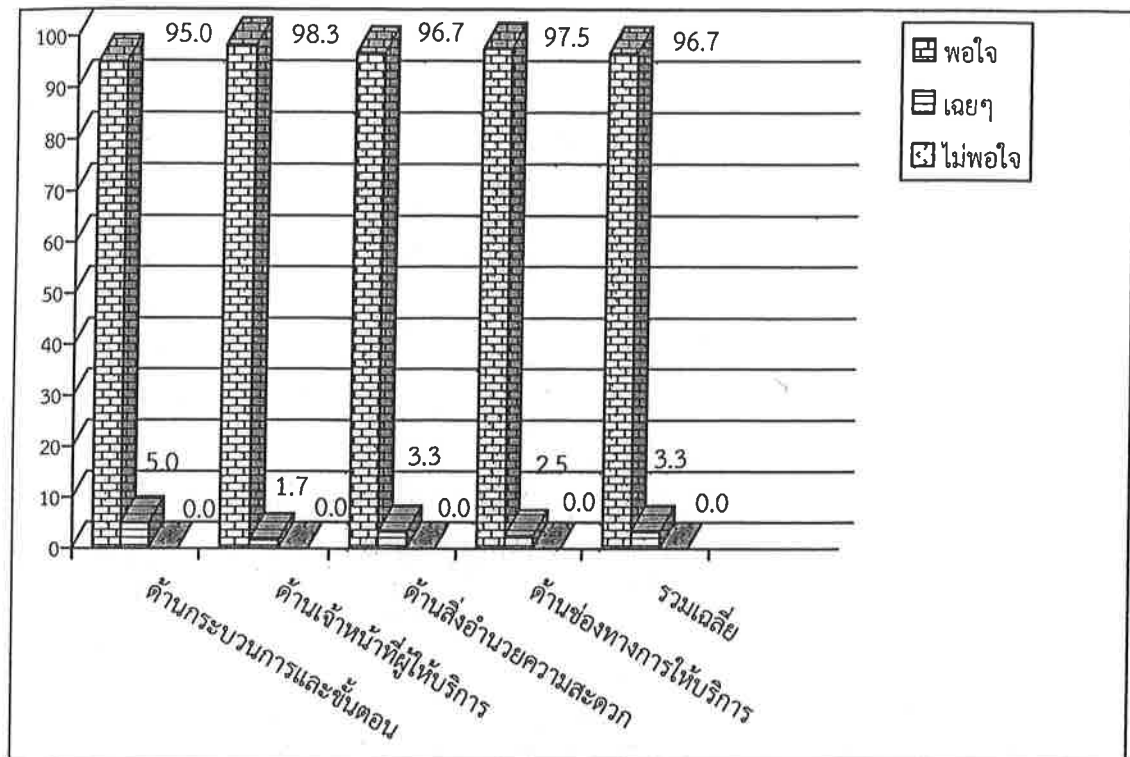


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์



### 3.2 งานด้านการศึกษา

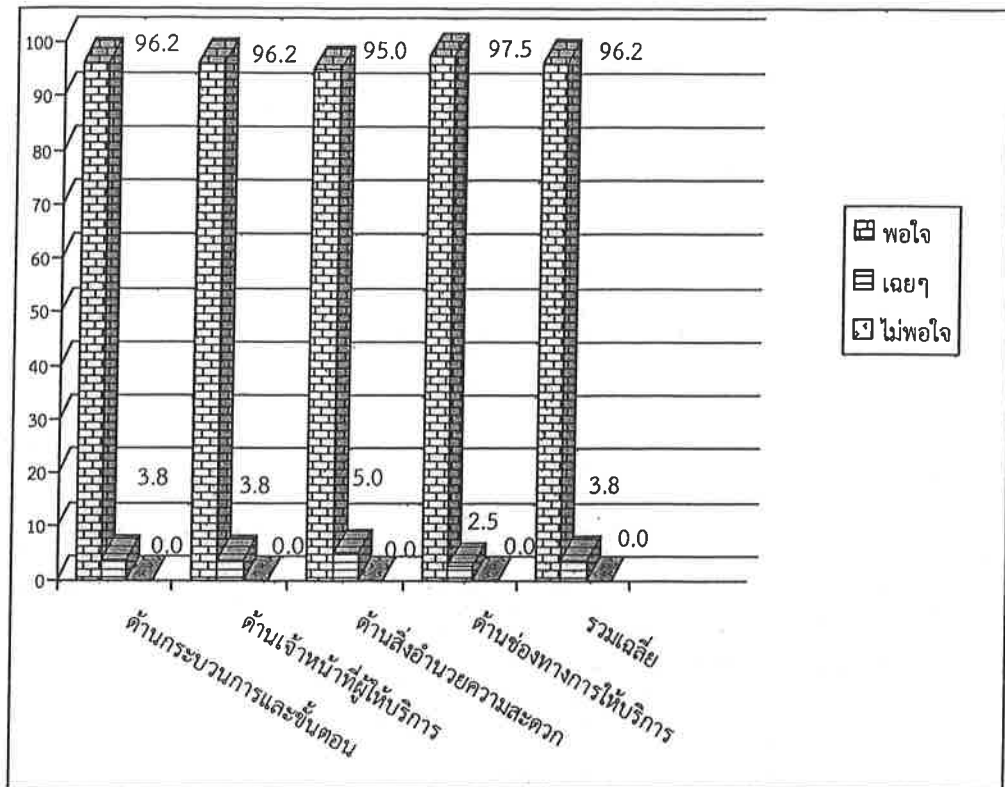
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลเทพาลัย พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านการศึกษา

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

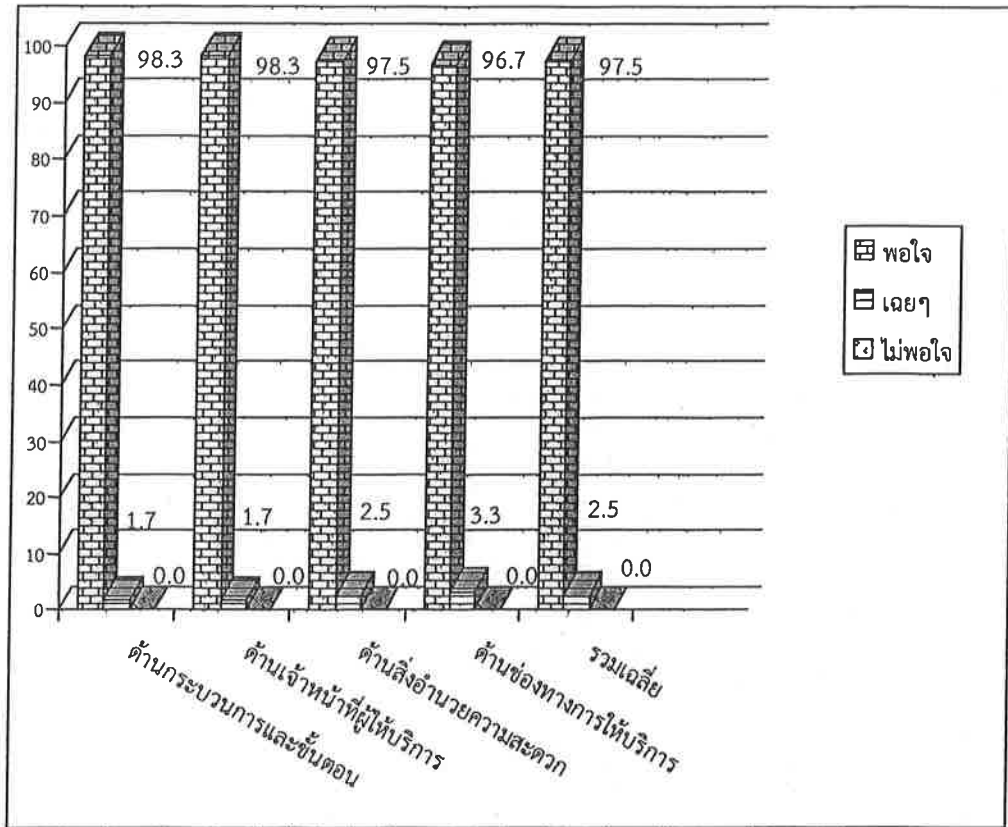
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลเทพาถ้ำ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาถ้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาถ้ำ งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเทพาalty พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาalty คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และ แผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาalty งานด้านสาธารณสุข

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลเทพาลัย ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ ควรลดขั้นตอนการบริการให้กระชับ และพิจารณาออกใบอนุญาตให้เร็วขึ้น

4.2 งานด้านการศึกษา ปรับวิธีการสอนได้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 มีการสื่อสารการเรียนรู้ระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ และส่งเสริมพัฒนาการเด็กช่วงปฐมวัย ครบทุกด้าน

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และการจัดการรายได้อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์ กระจายเสียงหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

4.4 งานด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ ควรมีการประสานความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง ผู้นำชุมชน อสม. และหน่วยงานท้องถิ่น