



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพาลัย  
ที่ นม ๕๒๒๗๑/- วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล  
เทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

### หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทาง การให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม นั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐

๒.ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕

๒.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามงาน ดังนี้

๓.๑ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

๓.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒

๓.๓ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗

๓.๔ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

๔.ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเทพาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๔.๑ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมการเรียนรู้การใช้รถ การใช้ถนนอย่างปลอดภัยแก่ประชาชน

๔.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพัฒนาการบริหารจัดการกองทุน

สวัสดิการไปสู่ชุมชน เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงงานบริการแก่ประชาชน

๔.๓ งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมการเรียนรู้ แก่ผู้ปกครองเด็กก่อนวัยเรียนเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการด้านร่างกายอย่างต่อเนื่อง

/๔.๔ งานด้านสาธารณสุข

๑.๑ งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมการเรียนรู้การสร้างสุขอนามัยที่ดีแก่ครัวเรือนสู่การปฏิบัติจริง

**ข้อพิจารณา**

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไปประกอบการพัฒนาเทศบาลตำบลเทพาลัยต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพธนะรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จำเอก

(สยามภู จิตรหาญ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายมงคล จันทรสุขศรี)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายอิทธิรักษ์ จุฬศิริวัฒน์กุล)

ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

- คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

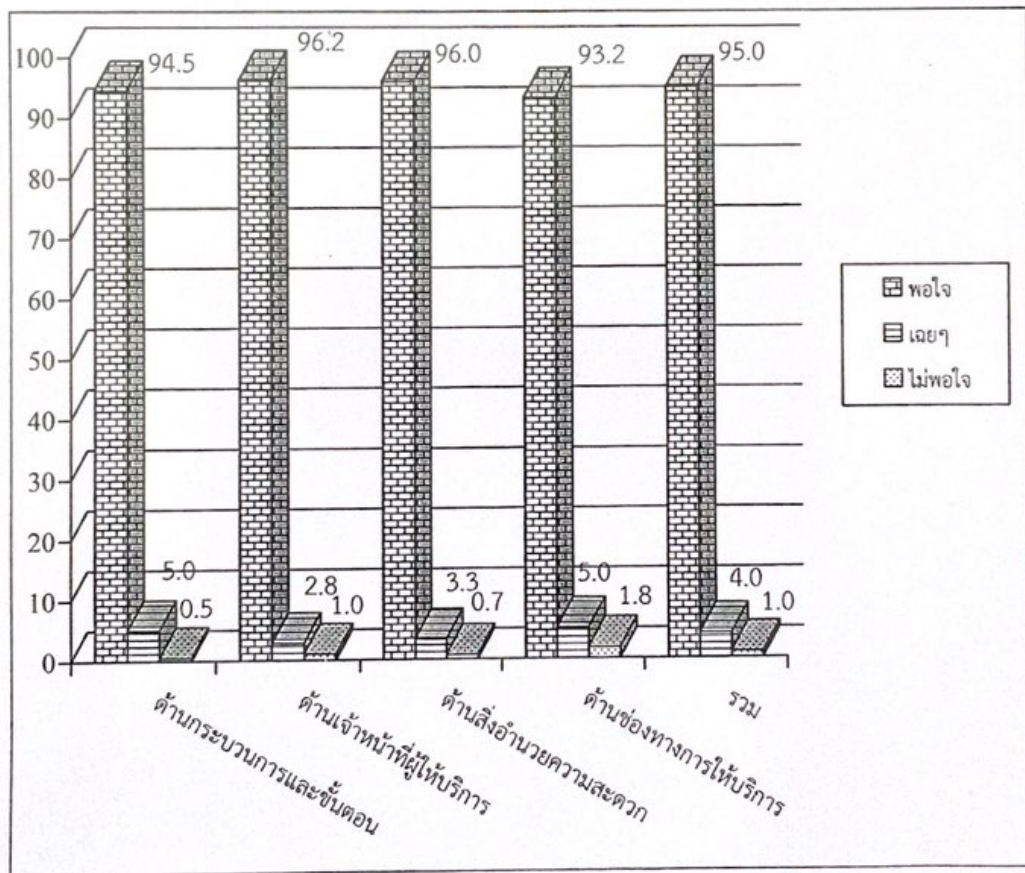
(นายประทีป ล้ากลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย



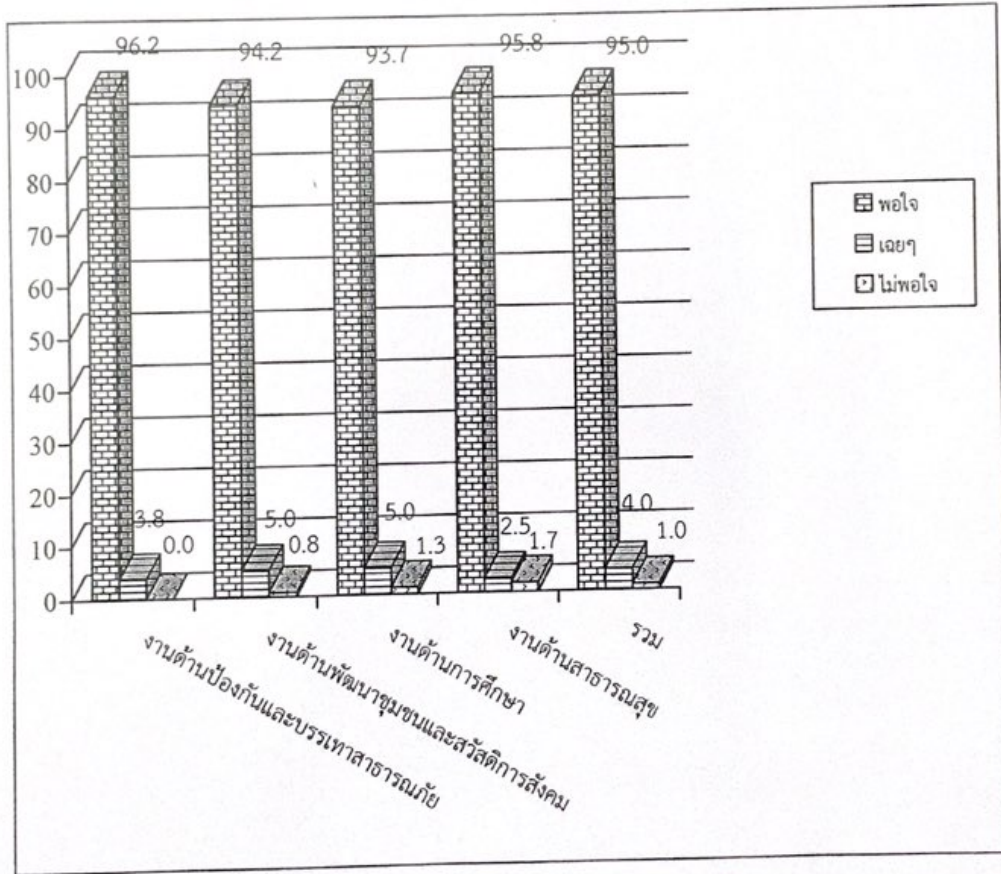
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



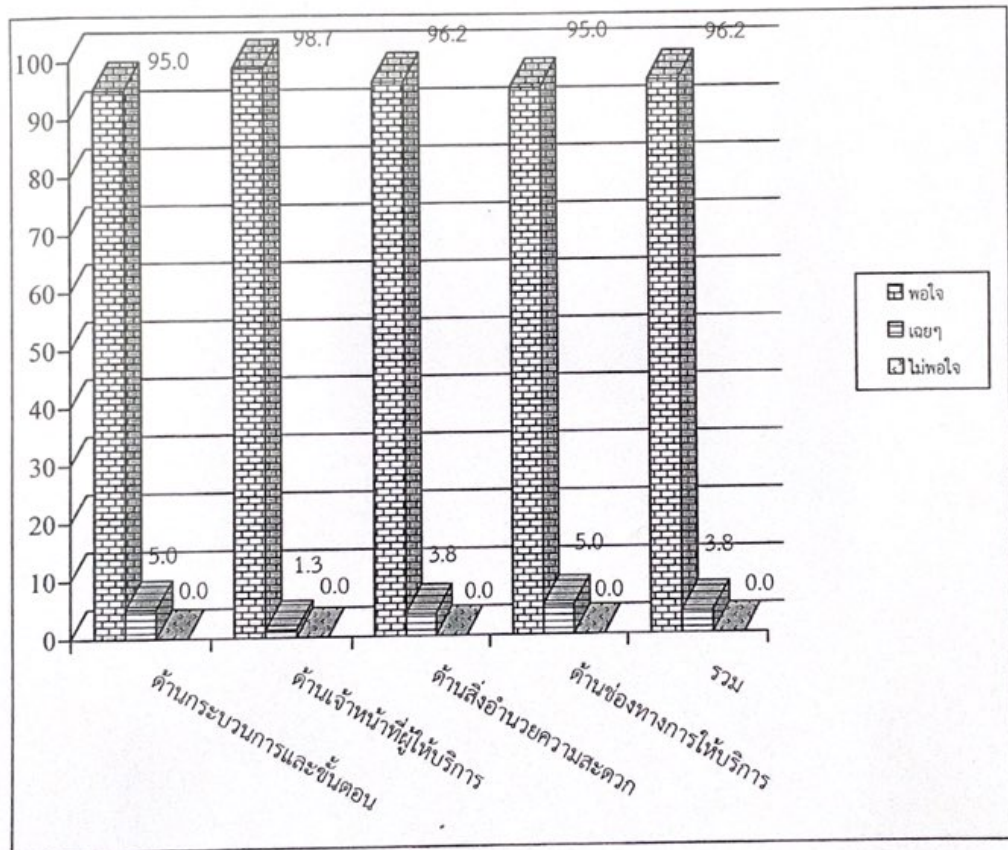
แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ



3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

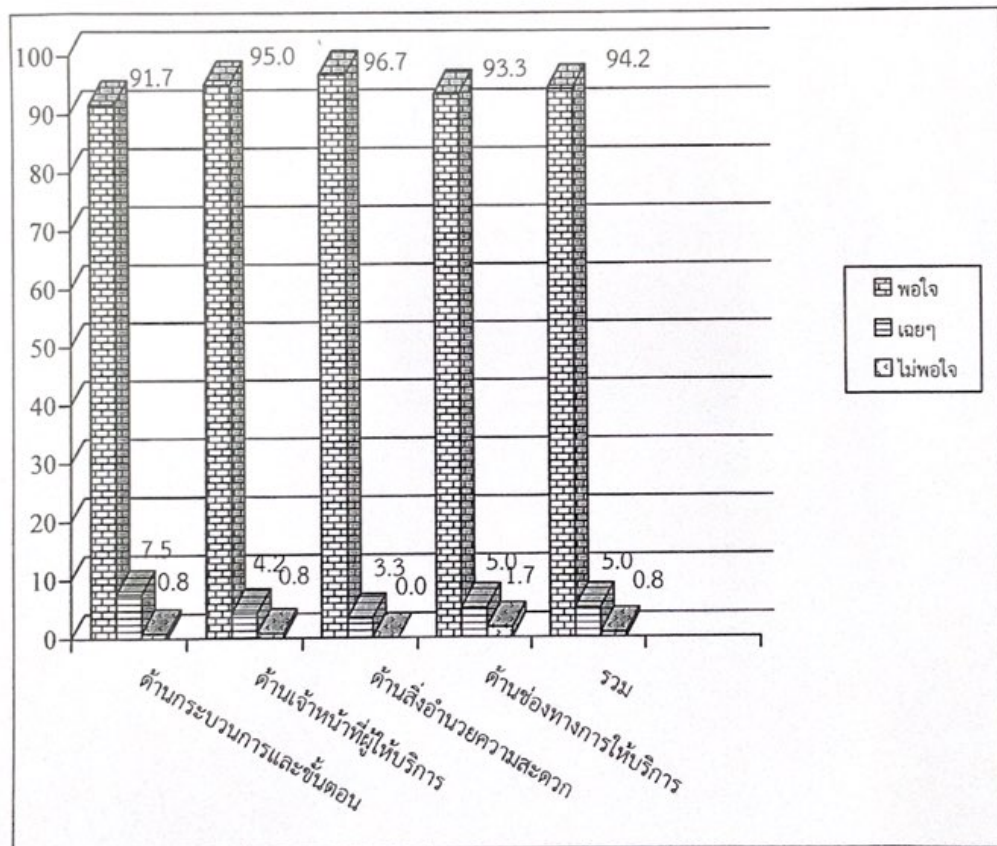
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย  
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### 3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 4

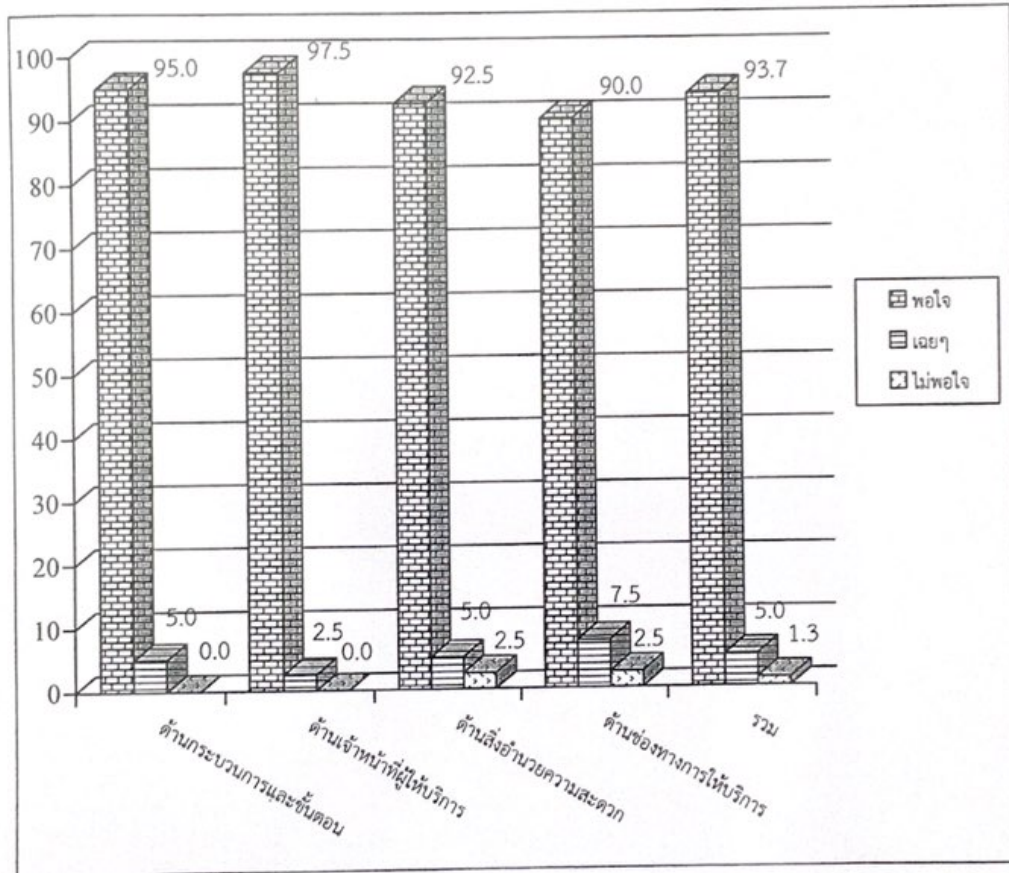


แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



### 3.3 งานด้านการศึกษา

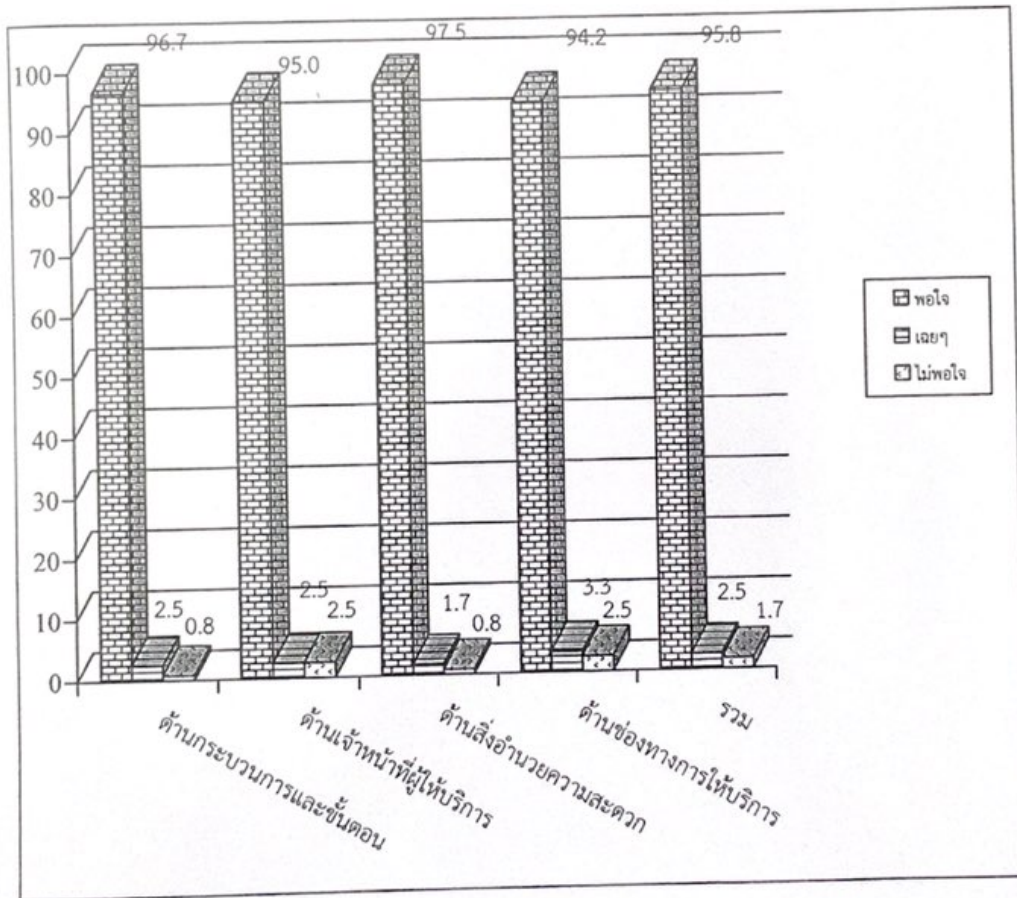
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านสาธารณสุข



#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเทพาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมการเรียนรู้การใช้รถ การใช้ถนนอย่างปลอดภัยแก่ประชาชน

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพัฒนาการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการไปสู่ชุมชน เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงงานบริการแก่ประชาชน

4.3 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมการเรียนรู้ แก่ผู้ปกครองเด็กก่อนวัยเรียนเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการด้านร่างกายอย่างต่อเนื่อง

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมการเรียนรู้การสร้างสุขอนามัยที่ดีแก่ครัวเรือนสู่การปฏิบัติจริง