



๑. ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เทศบาลตำบลเทพาได้กำหนด
ประเมินความพึงพอใจ ๔ งาน ได้แก่

๑.งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕

๒.งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อย
ละ ๙๕.๖

๓.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ
๙๕.๘

๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ
๙๔.๓

โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏ
ว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{381.2}{4} \\ &= 95.30 \% \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพาลัย
ที่ นม. ๕๒๒๗๑/- วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ โดยวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทาง การให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ ๑.งานด้านทะเบียน ๒.งานด้านรักษาปลอดภัยในที่สาธารณะ ๓.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสอบถาม นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏดังนี้

๑.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐

๒.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘

๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามงาน 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.ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการให้บริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงไม่มีปัญหาต่อการให้บริการ ซึ่งประชาชนได้เสนอแนะการปรับปรุง และพัฒนาหมู่บ้าน มีดังต่อไปนี้

๑. การส่งเสริมให้ผู้ว่างงานและผู้สูงอายุภายในหมู่บ้านได้มีส่วนร่วมในการฝึกอาชีพ เพื่อสร้างรายได้ให้ครอบครัวทุกหมู่บ้าน

๒. การดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟกระพริบบริเวณทางแยกให้ทั่วถึง ครอบคลุมถนนที่ใช้เป็นเส้นทางสัญจรและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่ รับผิดชอบ รวมไปถึงการสำรวจซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ

ข้อพิจารณา

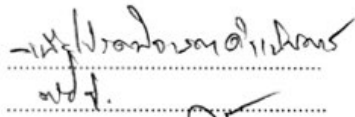
เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล ตำบลเทพาลัยและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย ควรนำผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปประกอบการ พัฒนาเทศบาลตำบลเทพาลัย ต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อม บันทึกรับ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



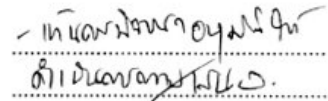
(นางสาววันวิสา ไพรณะรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

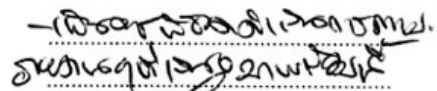

.....
.....

จำเอก

(สยมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

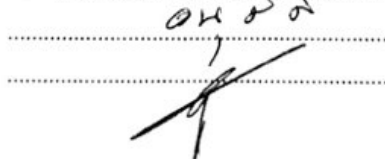

.....
.....

(นางสาวจिरาพร ผิวผาย)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล


.....
.....

(นายอภิรักษ์ สุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

- คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย


.....
.....

(นายประทีป ล้ากลาง)
นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

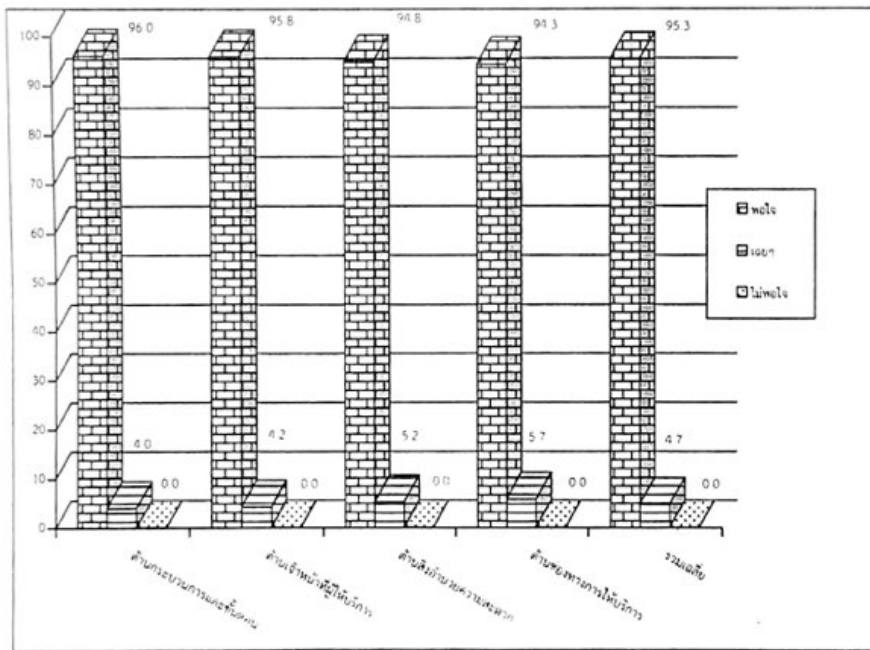
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเทพาลัย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 351 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง 3 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ระหว่างวันที่ 11-13 กันยายน พ.ศ. 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเทพาลัย พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 40.3 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.8 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 22.8

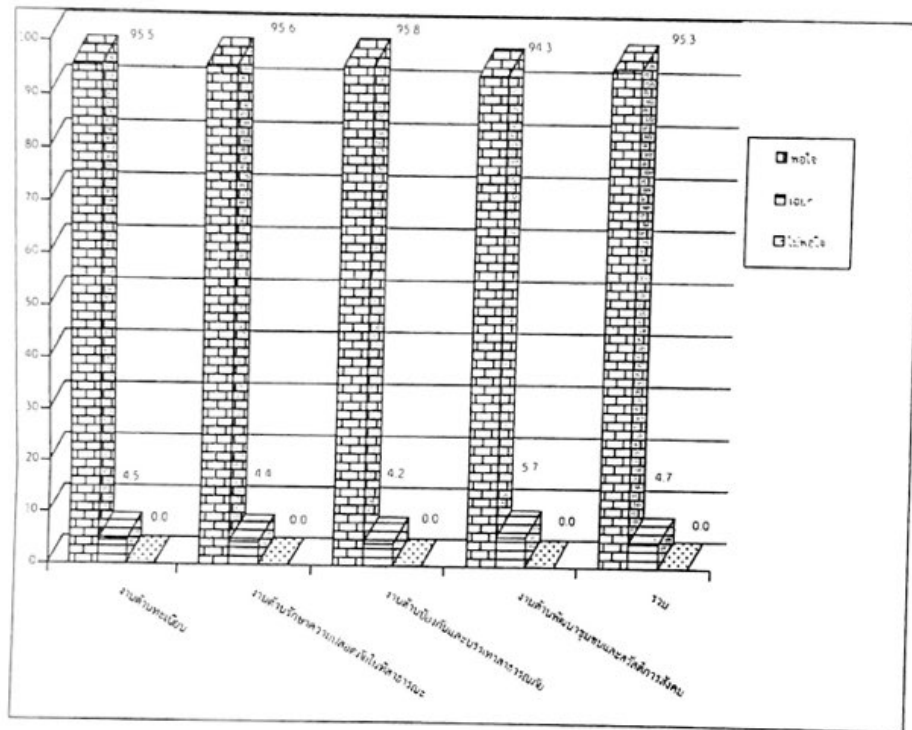
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรักษาปลอดภัยในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) งานด้านทะเบียน ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

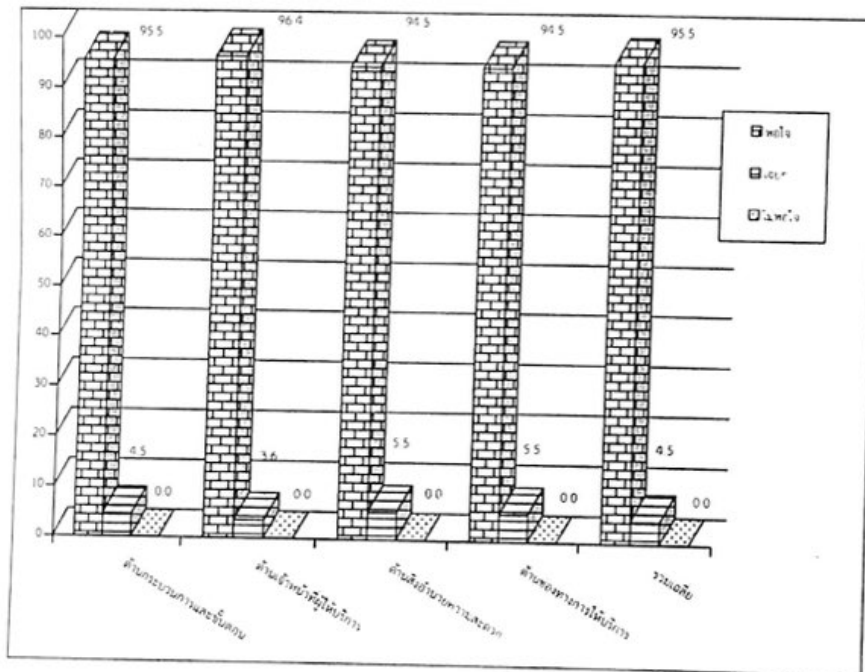


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านทะเบียน

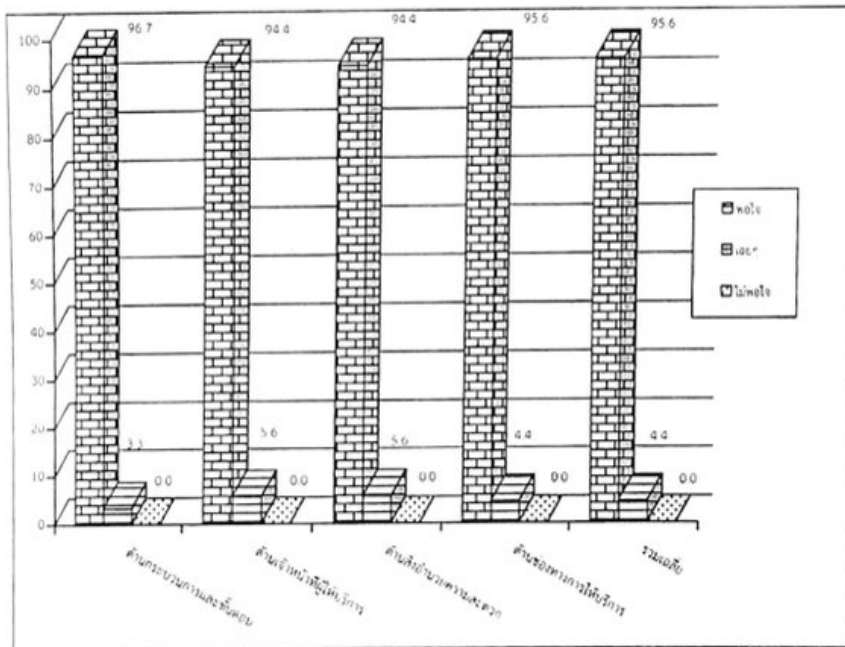
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านทะเบียน

2. งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ

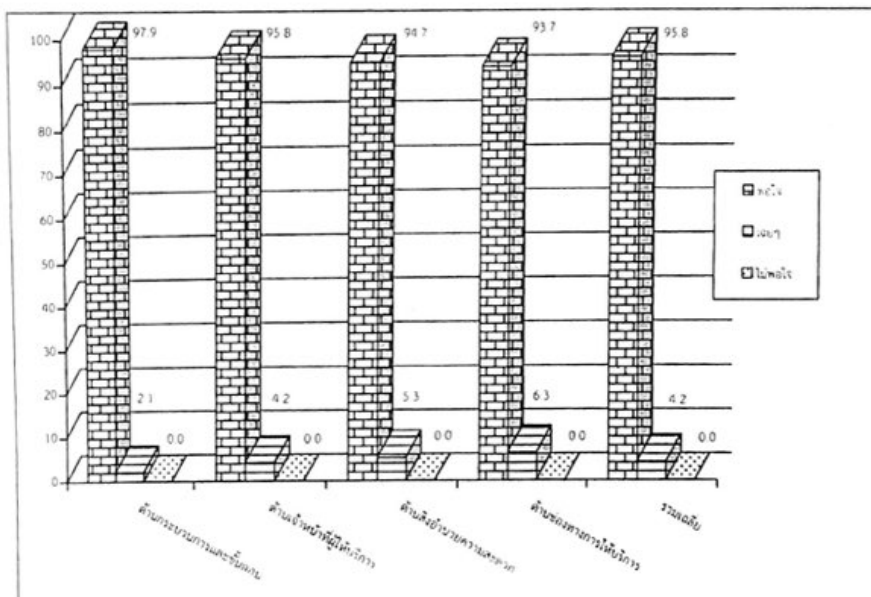
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

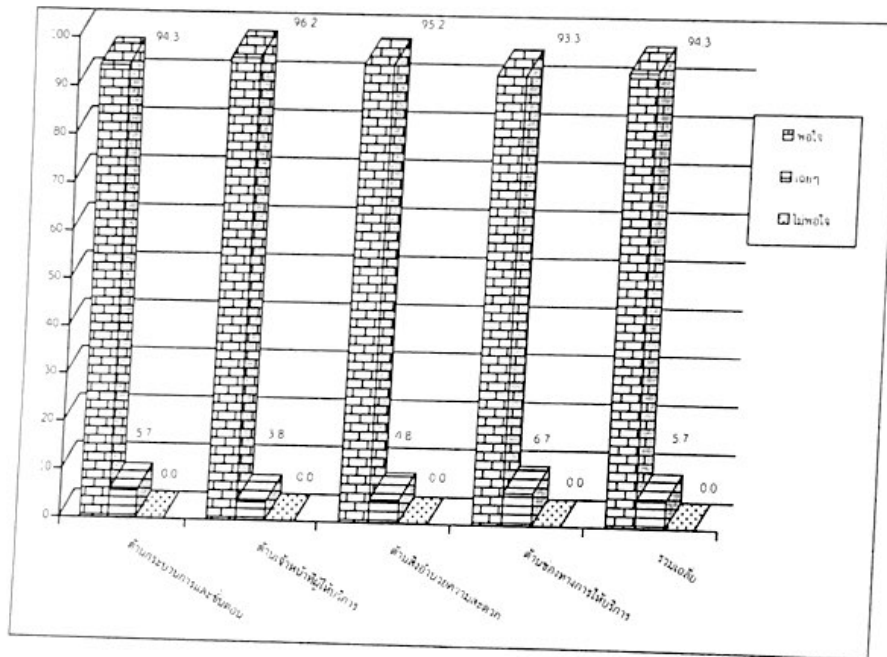
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการให้บริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอดง จังหวัด นครราชสีมา เป็นอย่างดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงไม่มีปัญหาต่อการให้บริการ ซึ่งประชาชนได้เสนอแนะ การปรับปรุง และพัฒนาหมู่บ้าน มีดังต่อไปนี้

1. การส่งเสริมให้ผู้ว่างงานและผู้สูงอายุภายในหมู่บ้านได้มีส่วนร่วมในการฝึกอาชีพเพื่อสร้าง รายได้ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

2. การดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟกระพริบบริเวณทางแยกให้ทั่วถึงครอบคลุม ถนนที่ใช้เป็นเส้นทางสัญจรและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่รับผิดชอบ รวมไปถึงการ สำรองซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ