



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ 54601/1168

วันที่ 11 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ประจำปี พ.ศ. 2565

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม

### เรื่องเดิม

เทศบาลตำบลท่าเยี่ยมได้ดำเนินการจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ตามมติที่ 2 (มติด้านคุณภาพการให้บริการ) สำหรับนำไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

### ข้อเท็จจริง

วิทยาลัยนครราชสีมา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินความพึงพอใจในการบริการ 1) งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสาธารณสุข ประชากรในการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม จำนวน 11,292 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน (ร้อยละ 58.29) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.71) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.38) รองลงมาคืออายุ 20 ถึง 45 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 25.39) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 122 คน (ร้อยละ 31.61) รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 95 คน (ร้อยละ 24.61) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 149 คน (ร้อยละ 38.60) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 139 คน (ร้อยละ 36.01)

/ส่วนใหญ่...

ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือสมาชิกสภา จำนวน 150 คน (ร้อยละ 38.86) รองลงมารับทราบข้อมูล ข่าวสารจากเทศบาล การปิดประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.38)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{x} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด ( $\bar{x} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.10 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{x} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{x} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.90

2.1 งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.2 งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.10 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.70

2.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.10 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.70

2.4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.10 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.90

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลาง  
ข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัด  
นครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ  
10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

งานสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 95.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการจัดเก็บ  
รายได้ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ใน  
ระดับร้อยละ 95.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด อยู่ในระดับร้อยละ  
95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4. ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม  
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานด้านบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัด  
นครราชสีมา ส่งเสริมทางด้านการพัฒนาบุคลากร และให้บริการแก่ประชาชน
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย  
จังหวัดนครราชสีมา ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่มีคุณภาพและทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัด  
นครราชสีมา ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบให้มากยิ่งขึ้น
4. งานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา  
การส่งเสริมด้านการดูแลสุขภาพ โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเทศบาลเข้าไปดูแล เช่น ผู้ป่วยติดเตียง เป็นต้น

#### ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะข้างต้น
2. เห็นควรประชาสัมพันธ์ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ปิดประกาศ  
และขอความอนุเคราะห์กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสาวศศิธร สุตลาวดี)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

/นางสาวรัชดา...

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเยื้อง

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณาดำเนินการ



(นางสาวรัชดา แตนชัยภูมิ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลท่าเยื้อง

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณาดำเนินการ



(นางสาววรรณดา กอยเมืองปิก)

รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเยื้อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยื้อง

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณาดำเนินการ

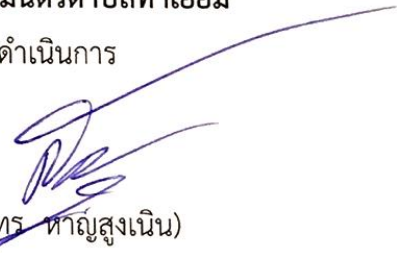


(นายสุเวช ณะวงวิเศษ)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าเยื้อง

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยื้อง

- ทราบ/ดำเนินการ



(นายสุนทร หาญสูงเนิน)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยื้อง

หมายเหตุ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยื้อง  
ประจำปี พ.ศ. 2565

