



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ที่ นม ๕๒๗๗๑./ -

วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

## เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบรายจ่ายอื่น งบประมาณตั้งไว้ ๒๐,๐๐๐ บาท เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างที่ปรึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ และได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

## ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ระหว่างวันที่ ๕ - ๗ กันยายน ๒๕๖๖ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้ (รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้)

๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ ๘๗.๕๐
๒. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๘๕.๘๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๘๕.๐๐
๔. งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ ๘๓.๗๐

รวมเฉลี่ย ร้อยละ ๘๕.๕๐

## ข้อเสนอแนะ

เห็นควรปิดประกาศประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางดวงพร พักบุญเลิศ)  
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ชลิตา อภิทรัพย์ดำรง  
(นางสาวชลิตา อภิทรัพย์ดำรง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ชลิตา อภิทรัพย์ดำรง  
(นางชนิษฐา แสงจันทร์ฉาย)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ชลิตา อภิทรัพย์ดำรง  
(นายมานะ ถิ่นโพธิ์)

รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

( ) อนุมัติ/ดำเนินการ

( ) อื่นๆ .....

(นายชัยศิริ ศิริรุ่งสกุลวงศ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๐) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๘๕ คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ระหว่างวันที่ ๕-๗ กันยายน ๒๕๖๖ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๑.๒ และเพศหญิง ร้อยละ ๔๘.๘ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๓ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๘.๘ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๘ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๓.๕ และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๘ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๙.๐ ตามลำดับ

**๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน**

๒.๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๓ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๕ ตามลำดับ

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๕.๘ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๕.๐ และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ ๙๓.๗ ตามลำดับ

**๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จำแนกตามงานที่มารับบริการ**

**๓.๑ งานด้านบริการกฎหมาย**

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๗ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๒ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

### ๓.๒ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

### ๓.๓ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๗ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒ ตามลำดับ

### ๓.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๗ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๕ ตามลำดับ

## ๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๔.๑ งานด้านบริการกฎหมาย เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ได้ให้บริการข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านบริการกฎหมาย บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลตรงจุด อำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี อยากรู้ให้ทางหน่วยงานปฏิบัติเช่นนี้ต่อไป

๔.๒ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์มีการรักษาความสะอาดในพื้นที่ชุมชนเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่เข้ามาตัดแต่งต้นไม้ให้ในพื้นที่ชุมชนแต่ยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ อยากรู้ให้ทางหน่วยงานเข้าตัดกิ่งไม้ ต้นหญ้า ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อความสวยงามและความปลอดภัยของประชาชน

๔.๓ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ได้ให้บริการข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครบถ้วน รวมถึงหน่วยงานมีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และแผนการซักซ้อมเมื่อเกิดเหตุ ทำให้ประชาชนมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเพิ่มขึ้น

๔.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ได้ให้บริการข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี บริการรวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะดี อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี

\*\*\*\*\*