



รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลนครนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2564

รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีรา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ประจำปี 2564

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครราชสีมา ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง) งานสัตวแพทย์ และงานเด็กและเยาวชน กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ จำนวน 1,000 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ งานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 18 สิงหาคม – 10 กันยายน 2564 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

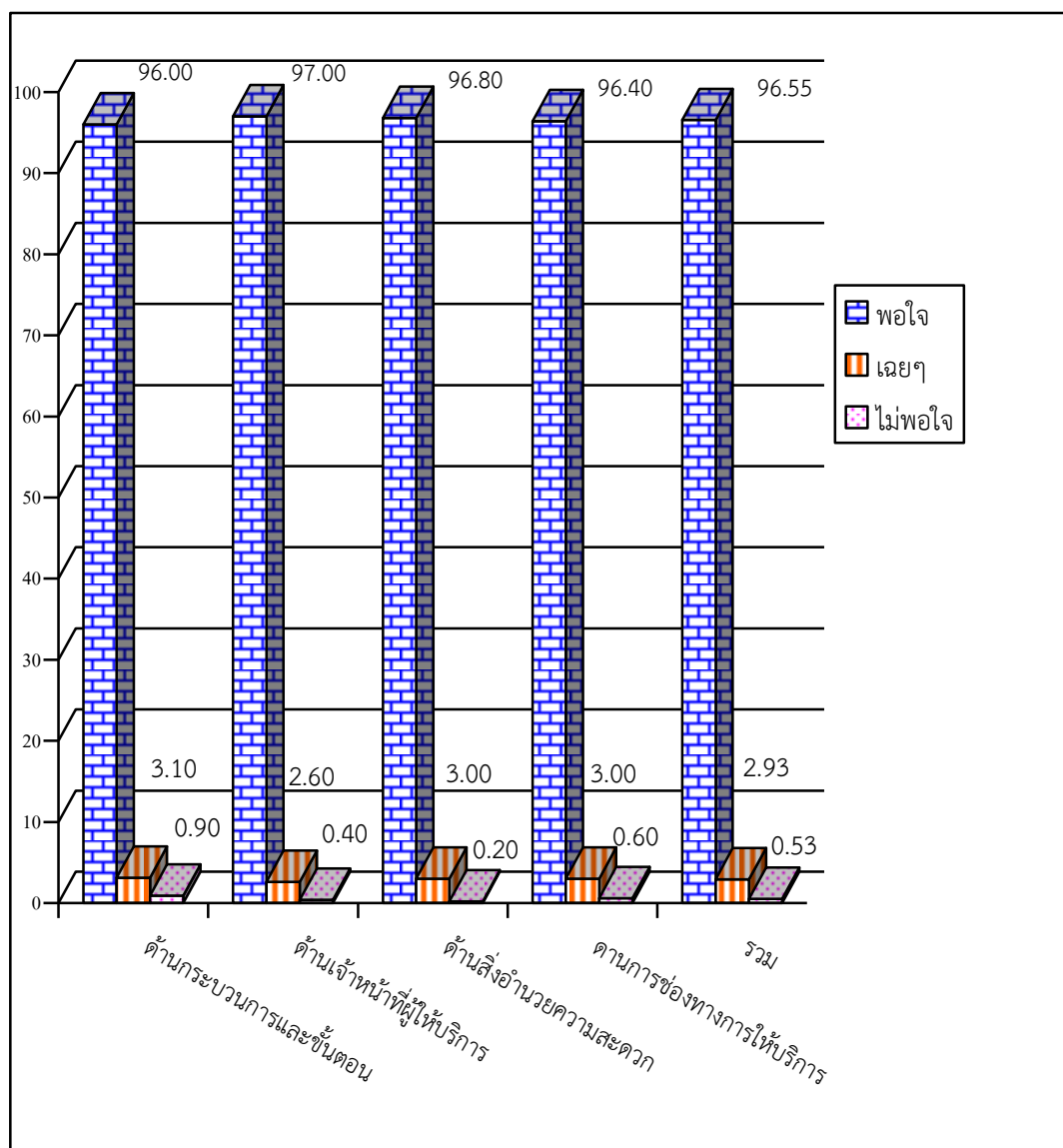
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.60) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี (ร้อยละ 35.50) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 24.10) ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 28.50) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 22.70) และส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 21.30) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 16.40)

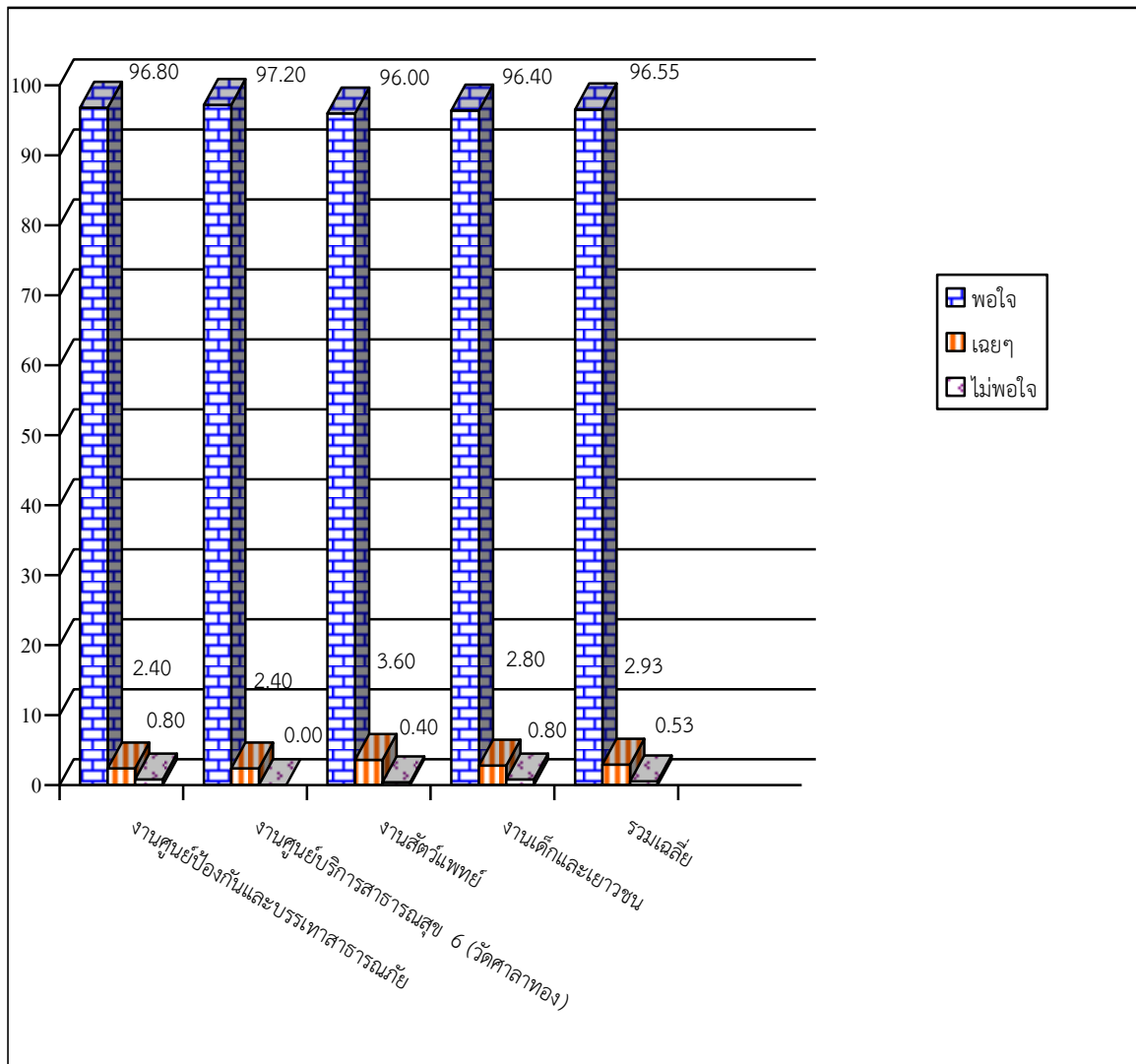
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.55 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.80) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คืองานศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง) (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคืองานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 96.80) งานเด็กและเยาวชน (ร้อยละ 96.40) และงานสัตว์แพทย์ (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

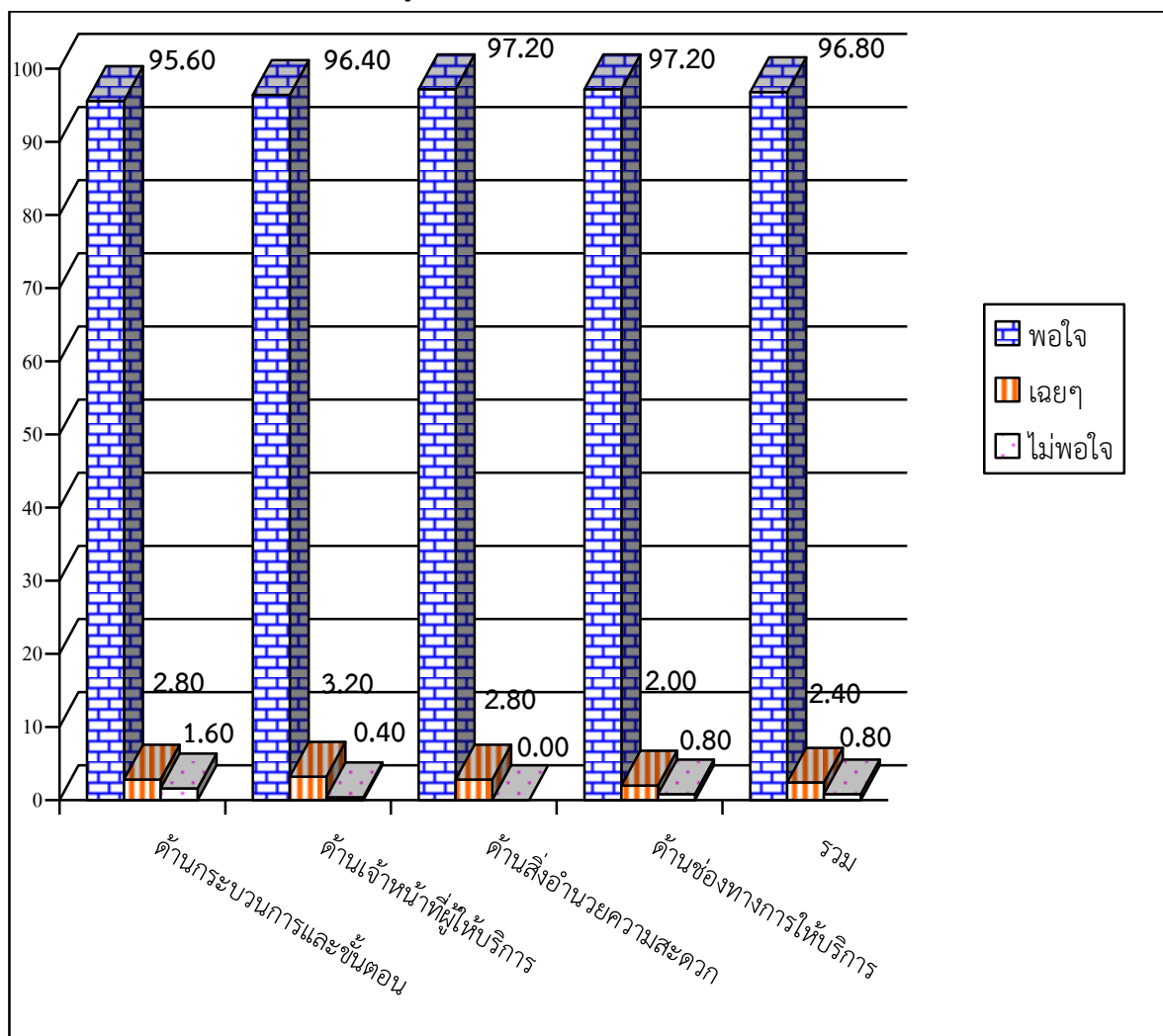


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

#### 3.1 งานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.40) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

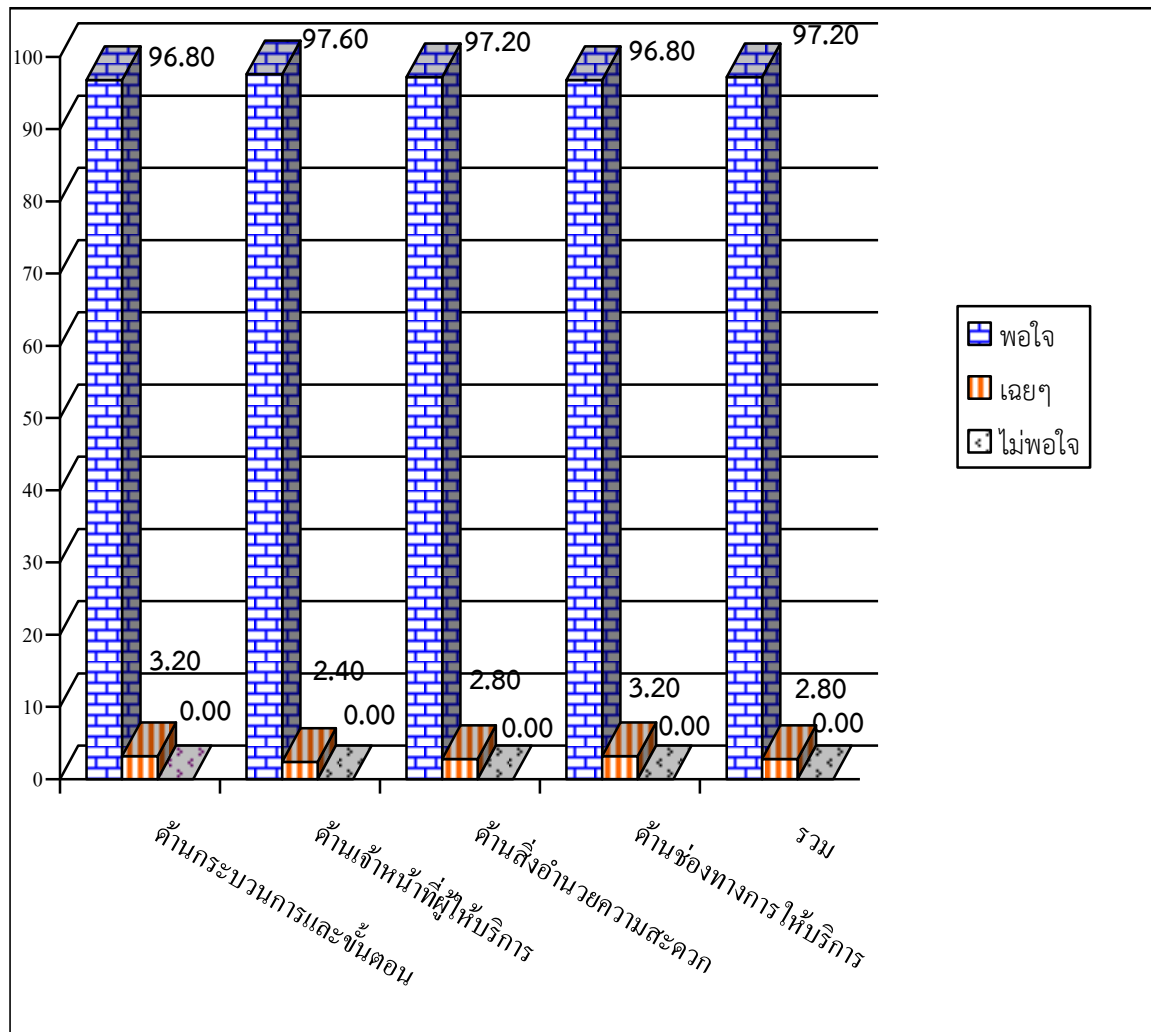


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### 3.2 งานศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.60) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ร้อยละ 97.20) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.80) เท่ากัน ทั้งสองด้าน รายละเอียดดังแผนภูมิ 4

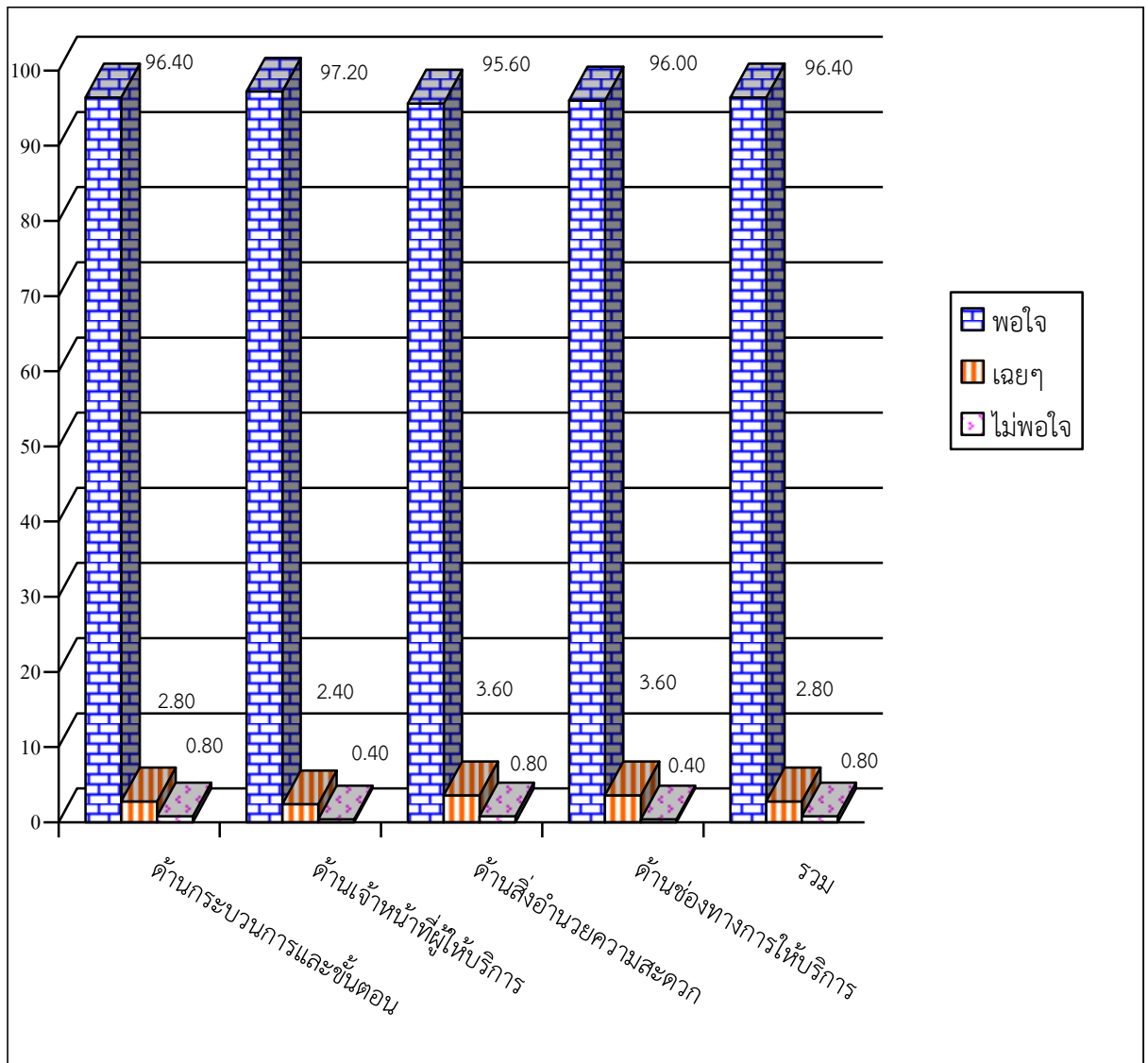


แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานศูนย์บริการสาธารณสุข 6  
(วัดศาลาทอง)



### 3.3 งานสัตวแพทย์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงคิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.40) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5

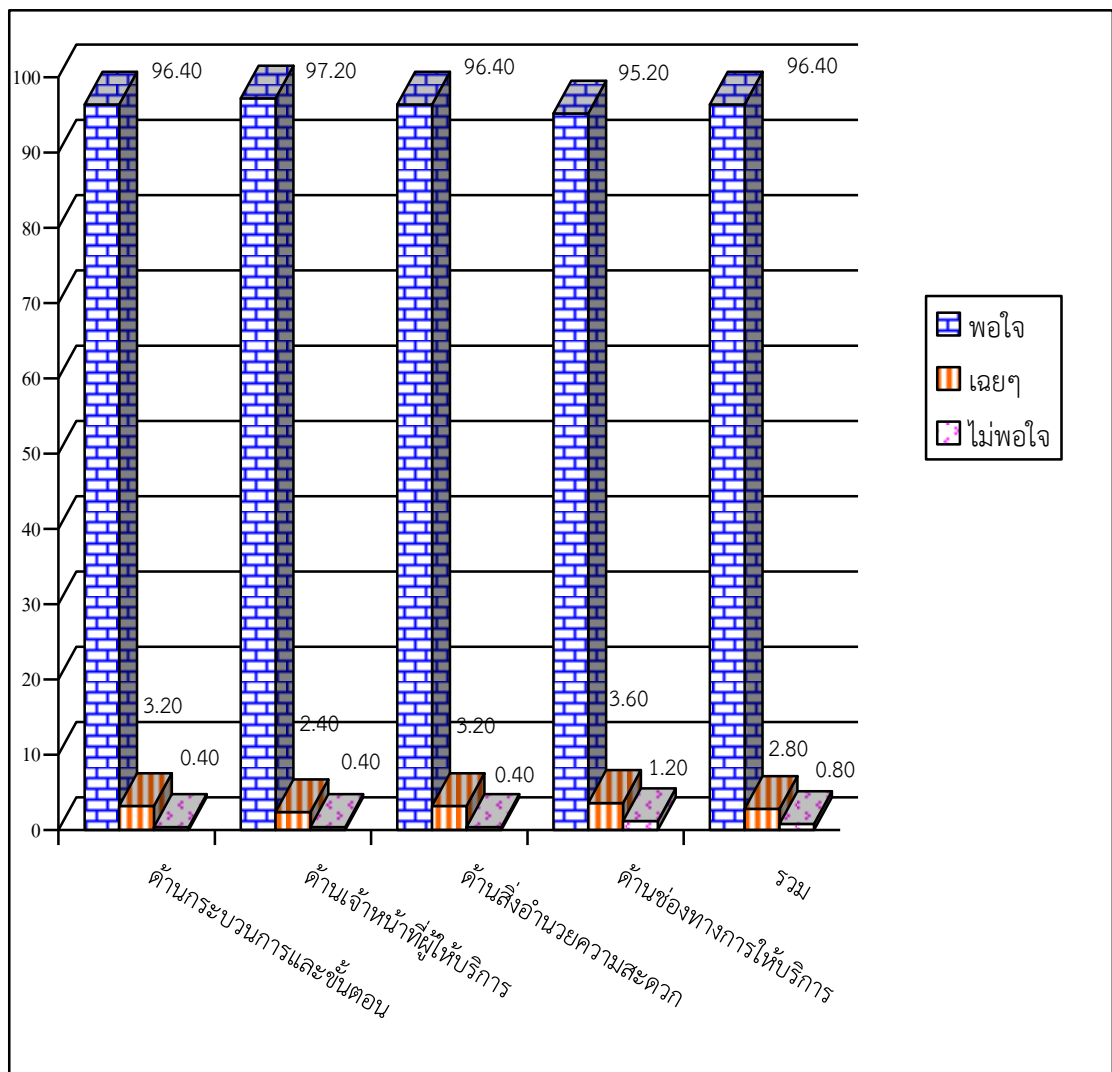


แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานสัตวแพทย์



### 3.4 งานเด็กและเยาวชน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงคิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.00) เท่ากันทั้งสองด้าน และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานเด็กและเยาวชน

#### 4. ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง) งานสัตวแพทย์ และงานเด็กและเยาวชน พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลนครนครราชสีมา ดังนี้

##### 4.1 งานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ ประชาชน ต้องการเพื่อแก้ไขได้ถูกต้อง ชัดเจน

4.1.2 ควรมีการตรวจสอบสภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิด ภัยแล้ง น้ำท่วม และอัคคีภัย

4.1.3 จัดทำแผนและมาตรการต่าง ๆ เพื่อวางแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1.4 ควรแก้ไขปัญหา น้ำท่วมช่วงฤดูฝนที่เกิดซ้ำซากเนื่องจากการระบายน้ำในพื้นที่ต่าง ๆ เขตในเมืองรวมทั้งปรับพื้นผิวถนนจราจรให้เกิดความปลอดภัย

##### 4.2 งานศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (วัดศาลาทอง)

4.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัย ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ

4.2.2 มีการออกตรวจและติดตามผู้ป่วยร่วมกับหน่วยควบคุมโรค,นักกายภาพ, ในสถานการณ์โควิด-19 พร้อมทั้งให้ความรู้การป้องกันทำให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้ที่ถูกต้อง มากขึ้น โดยควรมีการแจกอุปกรณ์ป้องกันโรคโควิด-19 ให้ทั่วถึง

4.2.3 ควรมีปรับวิธีการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทั้งการบริการให้ภายในและ ภายนอกสถานที่เพื่อการป้องกันหรือการฟื้นฟูมีความต่อเนื่อง

##### 4.3 งานสัตวแพทย์

4.3.1 การให้บริการความครอบคลุมผู้อาศัยในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา เพราะบางคน บัตรประชาชนอยู่ต่างอำเภอ ต่างจังหวัด

4.3.2 ควรมีบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าทั้งภายในและภายนอกเขตบริการ เนื่องจากที่อยู่ตามบ้านประชาชนไม่ได้อยู่ในพื้นที่บริการ

4.3.3 มีบริการออกตรวจติดตามหรือใช้วิธีการตามสถานการณ์โควิด-19 สร้างการติดตาม ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

##### 4.4 งานเด็กและเยาวชน

4.4.1 ควรมีปรับวิธีการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทั้งการบริการให้ภายในและ ภายนอกสถานที่

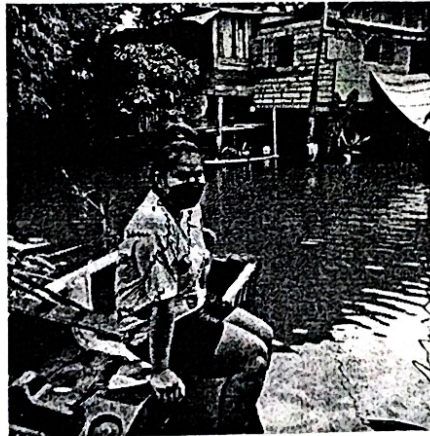
4.4.2 งานเด็กและเยาวชน ควรมีต้นแบบกิจกรรมในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งเสริม พัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน

4.4.3 มีบริการออกติดตามเพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาการเข้า เรียนระบบออนไลน์

4.4.4 การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลต่าง ๆ งานเด็กและเยาวชนบนสื่ออย่างน้อย ควรมี การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการหรือประชาชนทั่วไปเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง

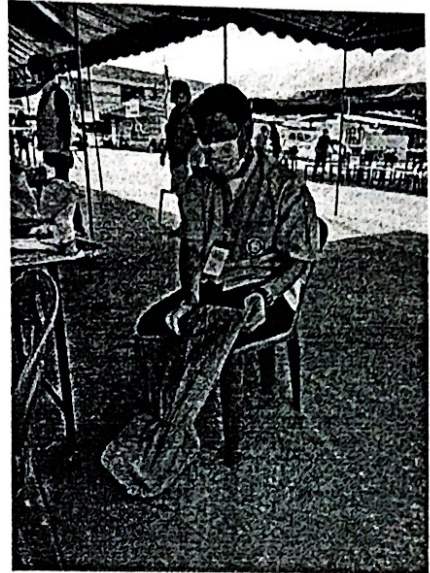
**ภาคผนวก ข**  
**ภาพกิจกรรม**

# งานศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





## งานศูนย์บริการสาธารณสุข 6 (ศาลาทอง)





# งานสัตวแพทย์





## งานเด็กและเยาวชน

