



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรต

ที่ นม ๕๘๓๐๑/ ๘๗๒

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรต

ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรต ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล การประเมินและวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองหัวแรต ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการโดยทำการประเมิน ๔ งาน ได้แก่ ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ ที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต จำนวน ๔๐๐ คน สุ่มจาก ๘ หมู่บ้าน ระยะเวลาดำเนินการจัดเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๓-๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองหัวแรต พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๒ และเพศหญิง ร้อยละ ๔๗.๘ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๕ รองลงมาคือ อายุ ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๐.๓ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๕๔.๕ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๑.๓ และประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๕ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๔.๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต

อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๒.๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๓ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๐ ตามลำดับ

๒.๒ พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๗.๕ (๑๐ คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๖.๗ (๑๐ คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๒ (๑๐ คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๕.๐ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

/๓.ความพึงพอใจ...

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๓.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๗ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๗ ตามลำดับ

๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๑๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการประชาชน ดังนี้

๔.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ปรับเปลี่ยนการบริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙
- ปรับปรุงขั้นตอนเกี่ยวกับการชี้แจงเอกสาร และการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

๔.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- การดูแลให้บริการเก็บขยะควรมีความถี่ต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้น และถนนในบางหมู่บ้านเป็นหลุมเป็นบ่อควรซ่อมบำรุงให้เกิดความปลอดภัยในการจราจร

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

- ปรับปรุงการเรียกเก็บภาษีประจำปี ใบเสร็จมีความซ้ำซ้อน เกิดความผิดพลาด เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบให้ละเอียดมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ควรมีการคำนวณค่าปรับให้มีความชัดเจน

/๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชน..

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- การให้บริการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และส่งเสริมการป้องกัน การฉีควัคซีนให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง

ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรแจ้งสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นางสาวสุทิน จินกลาง)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางสาวอรยานี ฤทธิจันทร์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....

.....



(นายราเชนทร์ เพียรดี)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรด

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....

.....



(นายวัฒนกร ฝอดสูงเนิน)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรด

พ.อ.อ.

(คณิง แพบูล)

นิติกร