



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด... เทศบาลตำบลหนองหัวแรด.....

ที่... นม ๕๘๓๐๑/๕๑๐..... วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของประชาชนที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหัวแรด
รอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรด

ข้อเท็จจริง

ตามที่เทศบาลตำบลหนองหัวแรด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด เพื่อให้ทราบความคิดเห็นและข้อบกพร่อง ของการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรด ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) ตามแบบสำรวจความคิดเห็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็น ทั้ง ๕ ประเด็น ของตัวแทนผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน๑๗๘...ราย ปรากฏว่าร้อยละ...๗๗.๓๐.....ให้ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ..๒๐.๐๐....ให้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ...๒.๗๐.... ให้ระดับควรปรับปรุง (รายละเอียดตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแนบท้ายบันทึกฉบับนี้)

๒. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนที่มารับบริการได้รับการให้บริการเป็นอย่างดี โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

๒.๑ อยากให้เทศบาลมีการชำระภาษี และจองคิวผ่านระบบออนไลน์

๒.๒ เทศบาลควรเพิ่มระยะเวลาออกจัดเก็บภาษีในหมู่บ้านมากขึ้น

๒.๓ เทศบาลน่าจะประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง

ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรแจ้งสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุทิน จินกลาง)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

/ความเห็นของ...

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....
.....
(นางสาวอรยานี ฤทธิจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....
.....
จำสิบเอก

(อภิชาติ นิลพิมาย)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรต

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....
.....
วิวัฒน์

(นายวิฒนากร ฝอดสูงเนิน)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรต

.....
.....
พ.อ.อ.

(คณิง แพบูล)
นิติกร

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต
ตำบลหนองหัวแรต อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผู้รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองหัวแรต

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต
ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ มีผู้มารับบริการที่สำนักงาน
เทศบาลตำบลหนองหัวแรต ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้นจำนวน ๑๗๘ คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ(จำนวน)						หมายเหตุ
	พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง		
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
๑.๑ มารยาทของพนักงาน	๖๐	๗๔	๑๙	๒๑	๔	-	
๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการติดต่อภายในสำนักงาน	๕๘	๖๒	๒๒	๓๐	๓	๓	
๑.๓ แบบฟอร์มการยื่นเรื่องอ่านแล้วมีความเข้าใจ	๖๕	๗๐	๑๕	๒๒	๓	๓	
๑.๔ การให้ความช่วยเหลือแนะนำของพนักงาน	๖๙	๗๒	๑๒	๒๑	๒	๒	
๑.๕ อาคาร สถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการน้ำดื่ม	๗๔	๘๔	๙	๗	-	๔	
คิดเป็นร้อยละจากผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๗๘ คน	๗๗.๓๐		๒๐.๐๐		๒.๗๐		

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้เทศบาลมีการชำระภาษี และจองคิวผ่านระบบออนไลน์
- เทศบาลควรเพิ่มระยะเวลาออกจัดเก็บภาษีในหมู่บ้านมากขึ้น
- เทศบาลน่าจะประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง

หมายเหตุ : สรุปผลจากจำนวนประชาชนที่มารับบริการ ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๘ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบประเมินใช้ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง
สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่ำสุด และวัดระดับความพึงพอใจโดยประมาณค่า ๓ ระดับ ดังนี้

- ๑ = พอใจมาก
๒ = พอใจ
๓ = ควรปรับปรุง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

พบว่าผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้นจำนวน ๑๗๘ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศชาย ๘๓ คน

เพศหญิง ๙๕ คน

การศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๕๔ คน
มัธยมศึกษา	จำนวน ๘๒ คน
ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๔ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๒๕ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน
อื่นๆระบุ	จำนวน - คน

เรื่องที่เข้ารับบริการ

- ชำระภาษี, ค่าธรรมเนียม	จำนวน ๑๑๒ คน
- ขออนุญาตก่อสร้าง, ถมดิน	จำนวน ๑๗ คน
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๑๕ คน
- ขอรับข้อมูลข่าวสาร/ค้นหาข้อมูล	จำนวน ๔ คน
- ขอเยี่ยมวัดศุ ครุภัณฑ์	จำนวน ๒ คน
- ขอใช้สถานที่	จำนวน ๒ คน
- ขอใช้อินเตอร์เน็ต	จำนวน - คน
- เรื่องอื่นๆ	จำนวน ๒๖ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๗๘ คน โดยมีรายละเอียดในการแสดงความพึงพอใจ ทั้ง ๕ หัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑.๑ มารยาทของพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๔ คน ระดับพึงพอใจ จำนวน ๔๐ คน ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๘, ๒๒.๔๗ และ ๒.๒๕ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๓๔	๗๕.๒๘
พอใจ	๔๐	๒๒.๔๗
ควรปรับปรุง	๔	๒.๒๕
รวม	๑๗๘	๑๐๐

๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการติดต่อภายในสำนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๐ คน ระดับพึงพอใจ จำนวน ๕๒ คน ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๒, ๒๙.๒๑ และ ๓.๓๗ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๒๐	๖๗.๔๒
พอใจ	๕๒	๒๙.๒๑
ควรปรับปรุง	๖	๓.๓๗
รวม	๑๗๘	๑๐๐

๑.๓ แบบฟอร์มการยื่นเรื่องอ่านแล้วมีความเข้าใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๕ คน ระดับพึงพอใจ จำนวน ๓๗ คน ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๔, ๒๐.๗๙ และ ๓.๓๗ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๓๕	๗๕.๘๔
พอใจ	๓๗	๒๐.๗๙
ควรปรับปรุง	๖	๓.๓๗
รวม	๑๗๘	๑๐๐

๑.๔ การให้ความช่วยเหลือแนะนำของพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔๑ คน ระดับพึงพอใจ จำนวน ๓๓ คน ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑, ๑๘.๕๔ และ ๒.๒๕ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๔๑	๗๙.๒๑
พอใจ	๓๓	๑๘.๕๔
ควรปรับปรุง	๔	๒.๒๕
รวม	๑๗๘	๑๐๐

๑.๕ อาคาร สถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการน้ำดื่ม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๘ คน ระดับพึงพอใจ จำนวน ๑๖ คน ระดับควรปรับปรุง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๖, ๘.๙๙ และ ๒.๒๕ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนคน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๕๘	๘๘.๗๖
พอใจ	๑๖	๘.๙๙
ควรปรับปรุง	๔	๒.๒๕
รวม	๑๗๘	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้เทศบาลมีการชำระภาษี และจองคิวผ่านระบบออนไลน์
- เทศบาลควรเพิ่มระยะเวลาออกจัดเก็บภาษีในหมู่บ้านมากขึ้น
- เทศบาลน่าจะประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง

หมายเหตุ : สรุปลงจากจำนวนประชาชนที่มารับบริการ ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๗๘ คน