



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนกกอก

ที่ นม ๕๔๙๐๑/-

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนกกอก

เรื่องเดิม

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นั้น

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลนกกอก ได้ขอความอนุเคราะห์สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานเทศบาลตำบลนกกอก โดยสำรวจความพึงพอใจ ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๒) งานด้านการศึกษา ๓) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละงานแยกออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการรับบริการ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ จำนวน ๔๐๐ คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ ๑๘ - ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ความพึงพอใจภาพรวม ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓ และจำแนกตามงานที่มารับบริการได้ดังนี้

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณสุข

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก

คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า

- ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗
- ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

๒. งานด้านการศึกษา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก

คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า

- ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

- ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗

๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก

คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

- ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก

คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐

- ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลนกกอก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

- ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ
- ๒) งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมการรู้หนังสือ และส่งเสริมพัฒนาการเด็กช่วงปฐมวัยครบ

ทุกด้าน

- ๓) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดการบรรทุกน้ำเพื่อให้บริการประชาชน

ในช่วงหน้าแล้ง

- ๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรให้บริการ การรับลงทะเบียน ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ในทุกหมู่บ้าน

ระเบียบ

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๘

ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เห็นควรนำข้อมูลจากผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนกกอกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(นางสาวศิริพร เกิดมงคล)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

/ความเห็นหัวหน้าฝ่าย.....

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ... เห็นด้วยตามที่ผู้ควบคุมจากกองระดม กองวังปวงและ
กองมหาดไทยวังหลวงจะดำเนินการต่อไป

จำเริญ


(สมโภชน์ อินทรธรรมา)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

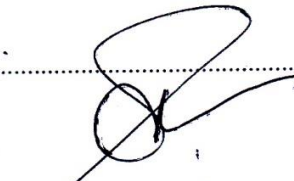
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล... เห็นด้วยตามที่คณะกรรมการบริหารราชการ
ส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่ขัด


(นางจริกรณ ศรีรักษา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล... เห็นด้วยตามที่ผู้ควบคุมจากกองระดม กองวังปวงและ
กองมหาดไทยวังหลวงจะดำเนินการต่อไป


(นายจำรอง คุณมา)
รองปลัดเทศบาลตำบลนกกอก

ความเห็นปลัดเทศบาล... ไม่ขัดข้อง


(นายสังคม ทะสุนทร)
ปลัดเทศบาลตำบลนกกอก

คำสั่งนายกเทศมนตรี... ๓๐๖


(นายปราโมทย์ สิทธิปราโมทย์)
นายกเทศมนตรีตำบลนกกอก