



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นม ๕๓๑๐๑/๖๐๙

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสวาย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสวาย

๑. ตามที่เทศบาลตำบลโคกสวาย ได้คัดเลือกให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง และได้ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๖๓(ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริหารของเทศบาล พ.ศ.๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๘) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสวาย จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑.งานด้านทะเบียน ๒.งานด้านรายได้หรือภาษี ๓.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔.งานด้านบริการประปา นั้น

๒. บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล จำนวน ๔ งาน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้.-

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๔๐๐ คน โดยประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโคกสวายพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๘ และเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๒ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๕ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๒๘.๓ ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๘รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๘.๐ และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ ๖๑.๓รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๒.๐

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า

๑) งานด้านทะเบียน

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลโคกสวาย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๑.๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗ ตามลำดับ

๒) งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกสวาย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสวาย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๐เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น

สำเนาถูกต้อง

นายสงข ธรรม
ปลัดเทศบาลตำบลโคกสวาย

ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗ และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ ตามลำดับ

๔) งานด้านบริการประปา

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการประปาของเทศบาลตำบลโคกสวาย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๒.๓ เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สรุปผลตามตาราง ทั้ง ๔ ภารกิจ ดังนี้

ด้านการให้บริการ	ภารกิจด้านทะเบียน	ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ภารกิจด้านบริการประปา
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๗.๓	๙๘.๓	๙๒.๕	๙๐.๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๘.๗	๙๕.๘	๙๗.๕	๙๔.๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๕	๙๗.๕	๙๖.๒	๙๐.๐
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๐.๐	๙๕.๐	๙๓.๗	๙๑.๗
ภาพรวม	๙๔.๘๓	๙๖.๖๕	๙๔.๙๘	๙๑.๖๘

๓. ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ผลสรุปโดยภาพรวมจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมร้อยละ ๙๔.๗๓ เป็นลำดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมร้อยละ ๙๔.๐๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมร้อยละ ๙๔.๐๕ และอันดับที่ ๔ น้อยที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการภาพรวมร้อยละ ๙๒.๖๐ เห็นควรปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการ โดยแจ้งให้ ผอ.กอง/หน.สำนัก เพิ่มช่องทางการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว กำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓.๒ ผลสรุปจำแนกตามงานพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี คะแนนเฉลี่ย ๙๖.๖๕ เป็นลำดับที่ ๑ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ ๒ คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๙๘ อันดับที่ ๓ งานด้านทะเบียน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๘๓ และงานด้านบริการประปา คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๖๘ เป็นลำดับที่ ๔ เห็นควรดำเนินการแจ้ง ผอ.กองประปา ที่รับผิดชอบทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

สำเนาถกตกลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

เรียน ผอ. กว. ชิงแสนดี แห่ง สว.ป.ป.ป.ฯ

พัฒนกิจ ๒๕๖๓

(นางภัทรลดา ตั้งเศวตชัย)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกสวาย

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๓

จ.อ.

(วิพล กุลแก้ว)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เทศบาลตำบลโคกสวาย

☑ เพื่อโปรดทราบ

☒ เพื่อโปรดพิจารณา

(นายสรจักษ์ ศรีชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกสวาย

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๓

(นายสรจักษ์ ศรีชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกสวาย

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๓

(นายสรจักษ์ ศรีชัย)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลโคกสวาย

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๓