



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ กองคลัง เทศบาลตำบลหนองกรด โทร.๐๔๔-๙๗๓๕๕๗ ต่อ ๑๙

ที่ นม ๕๗๕๐๒/๖๙๙

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกรด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองกรด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เล่มรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๓ เล่ม

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลหนองกรด ได้จ้างเหมาให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลหนองกรด อำเภอตำบลหนองกรด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๒ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านทะเบียน
๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๓. งานด้านการศึกษา
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจงจากประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองกรด

ข้อเท็จจริง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกรด จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองกรด ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแบ่งเป็น

๑. การติดต่อขอรับบริการข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า
เพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๐๐
อายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี ร้อยละ ๖๒.๕๐
การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๐.๐๐
อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๐.๐๐
๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกรด โดยภาพรวม ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๖.๓๐
ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๘๐

/๒.ความพึงพอใจ..

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกรด
จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

๓.๑ งานด้านทะเบียน

การสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้าน
ทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยให้คะแนนระดับ ๑๐

๓.๒ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

การสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านการ
รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยให้คะแนน
ระดับ ๑๐

๓.๓ งานด้านการศึกษา

การสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้าน
การศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๓๐ โดยให้คะแนนระดับ ๑๐

๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้าน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๓๐ โดยให้คะแนน
ระดับ ๑๐

จากผลการประเมินประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการ ดังนี้

การให้บริการเทศบาลตำบลหนองกรด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุก
ด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. งานด้านทะเบียน ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ
๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรวมถึงชาวบ้าน
ควรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชน รวมถึงการบริการด้านสาธารณะของ
ท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓. งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีมาตรฐานด้านคุณภาพการพัฒนาชุมชน รวมถึง
ส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

โดยท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบริการที่ในภาพ
รวมการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
เทศบาลตำบลหนองกรด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามคำแนะนำของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แล้วรายงานผลให้นายกเทศมนตรีทราบต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวเพียงตะวัน ไต้สูงเนิน)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

/(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ)




(นางประภาพร อัมมะทัตตะโยธิน)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองคลัง

เรียน นายเทศมนตรีตำบลหนองกรด

- เพื่อโปรดทราบ
- กองคลัง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

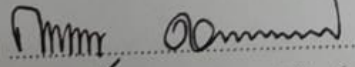
(ลงชื่อ)



(นางประภาพร อัมมะทัตตะโยธิน)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองกรด

ทราบ

(ลงชื่อ)



(นางกาญจนา นันทพูนพิพัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองกรด

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองกรด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

| ลำดับที่ | งาน | ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน(%) | ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ(%) | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(%) | ด้านช่องทางการ ให้บริการ(%) | ผลรวมของ ความพึงพอใจ(%) |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| ๑ | งานทะเบียน | ๙๕.๘๐ | ๙๕.๘๐ | ๙๖.๗๐ | ๙๖.๗๐ | ๙๖.๒๕ |
| ๒ | งานด้านกรรภษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ๙๖.๗๐ | ๙๔.๒๐ | ๙๕.๘๐ | ๙๕.๐๐ | ๙๕.๔๕ |
| ๓ | งานด้านการศึกษา | ๙๖.๓๐ | ๙๕.๐๐ | ๙๖.๓๐ | ๙๗.๕๐ | ๙๖.๒๗ |
| ๔ | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ๙๕.๐๐ | ๙๖.๓๐ | ๙๖.๓๐ | ๙๕.๐๐ | ๙๕.๖๕ |
| ผลรวมระดับความพึงพอใจ(%) | | | | | | ๙๕.๙๐ |

(ลงชื่อ)  ผู้รับรอง

(นางประภาพร อัมมะทัตตะโยธิน)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองกรด