



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย

ที่ นม ๕๒๒๗๑/..... วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามด้าน ดังนี้
 - ๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕
 - ๒.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘
 - ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕
 - ๒.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามงาน ดังนี้
 - ๓.๑ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘
 - ๓.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕
 - ๓.๓ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑
 - ๓.๔ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘
๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ๔.๑ งานด้านทะเบียน ควรชี้แจงรายละเอียดงาน การดำเนินการและผลสัมฤทธิ์ประจำปี


แก่ประชาชนทุกหมู่บ้าน

สำเนาถูกต้อง


จำเอก

(สยมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง


(นายอภิรักษ์ จตุศิริวัฒน์กุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

๔.๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หน่วยงาน เทศบาลส่งเสริมให้ความรู้ และเร่งดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม ป้องกัน

๔.๓ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมโครงการรณรงค์การขับขี่จักรยานยนต์แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ

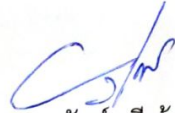
๔.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์งานเก็บภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตต่างๆ แก่ประชาชน

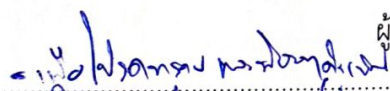
รายละเอียดปรากฏตามบทสรุปผู้บริหาร ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ไปประกอบการพัฒนาเทศบาลต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสาวจรรักษ์ มีเค้า)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ



.....
.....

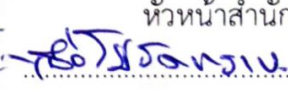
- เพื่อโปรดทราบ
.....

จำเอก



(สยมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ


(นายประสิทธิ์ หลอมประโคน)
หัวหน้าสำนักปลัด



.....


.....
.....


(นายมงคล จันทรสุขศรี)
รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย


(นายอภिरักษ์ จุฬศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

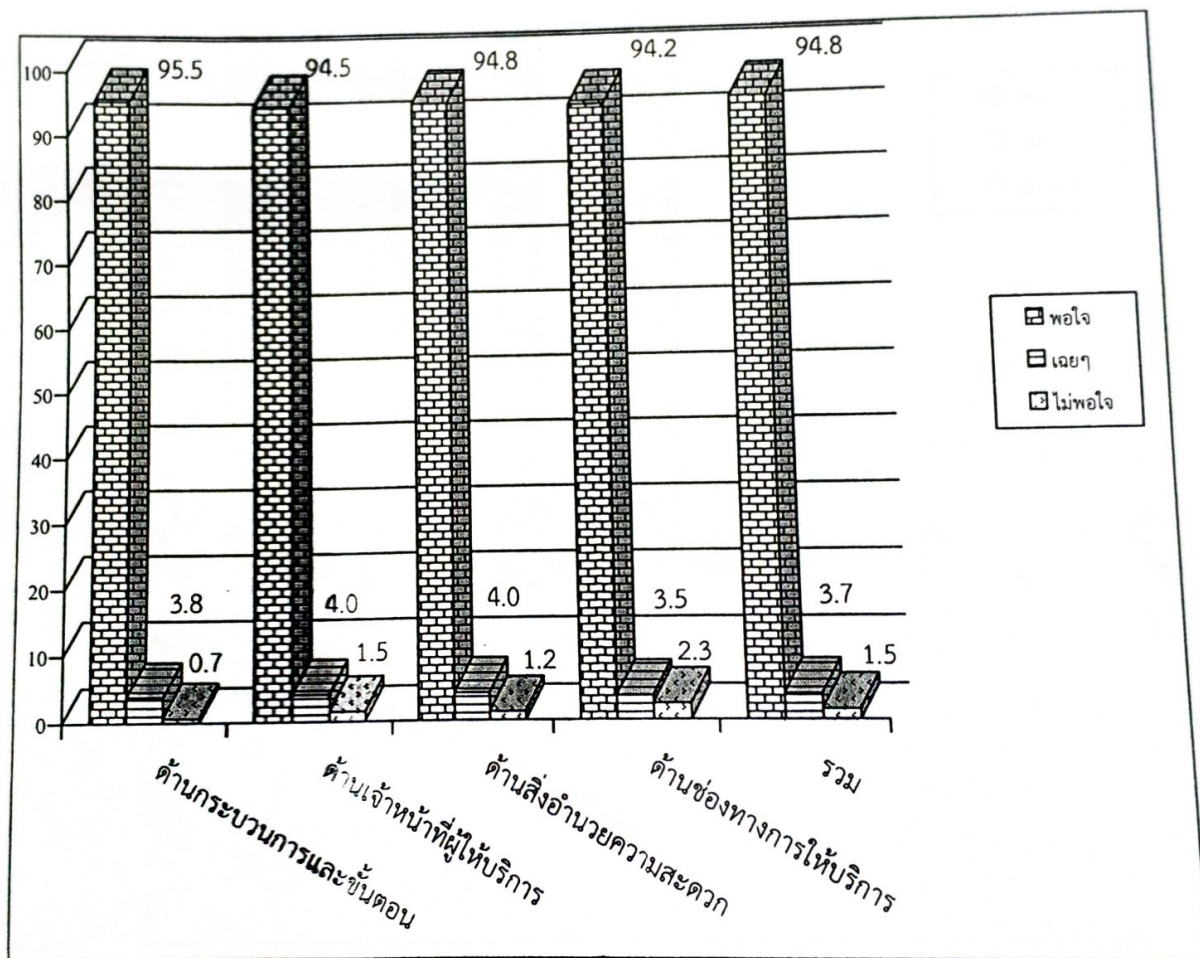
คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย


(นายประทีป ล้ากลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

สำเนาถูกต้อง

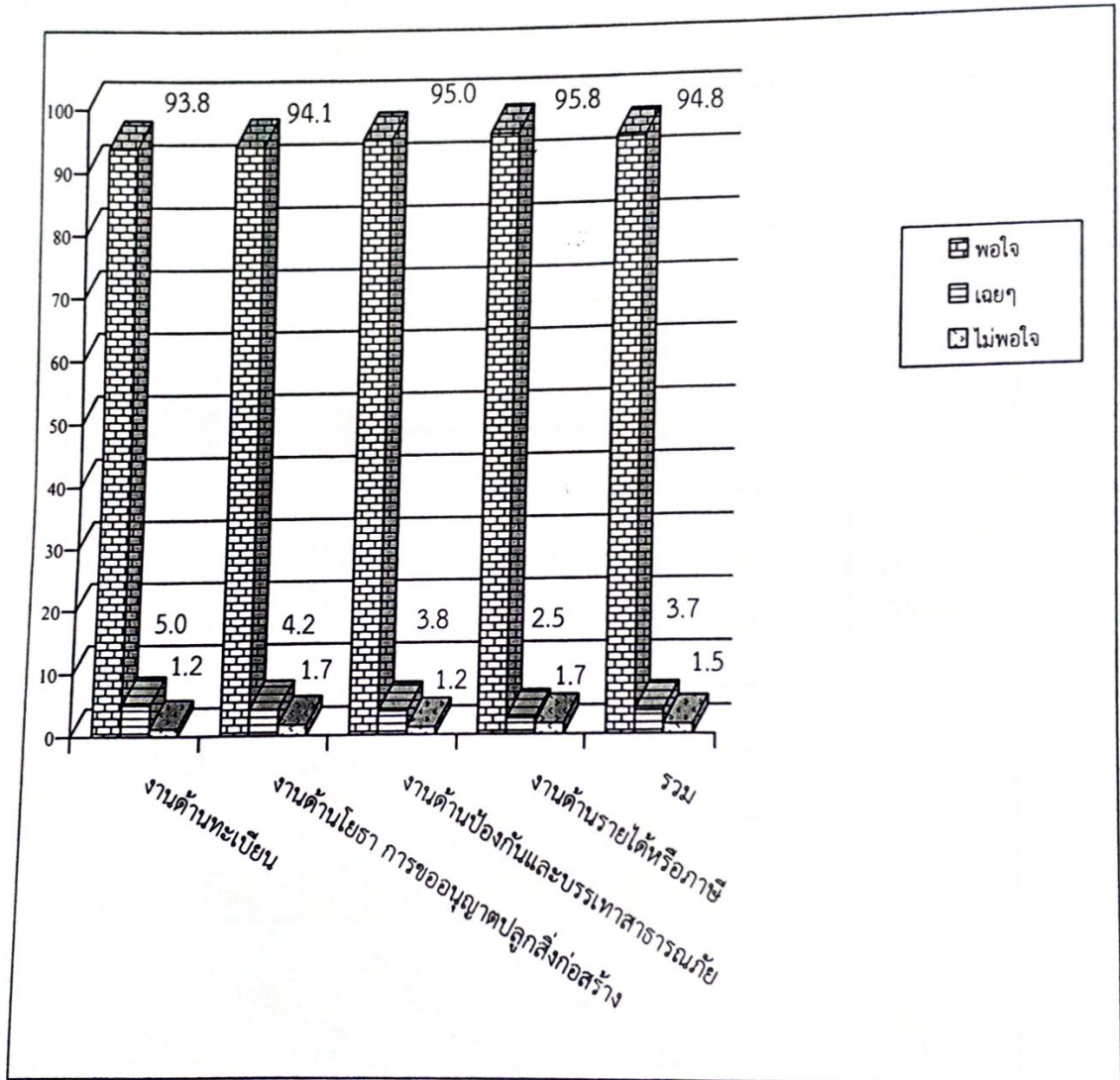
(Signature)

จำเอก
(สุขุมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง

(Signature)
(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.1 (9 คะแนน) และงานด้านทะเบียน ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

สำเนาถูกต้อง

(Signature)

จำเอก
(สยามภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง

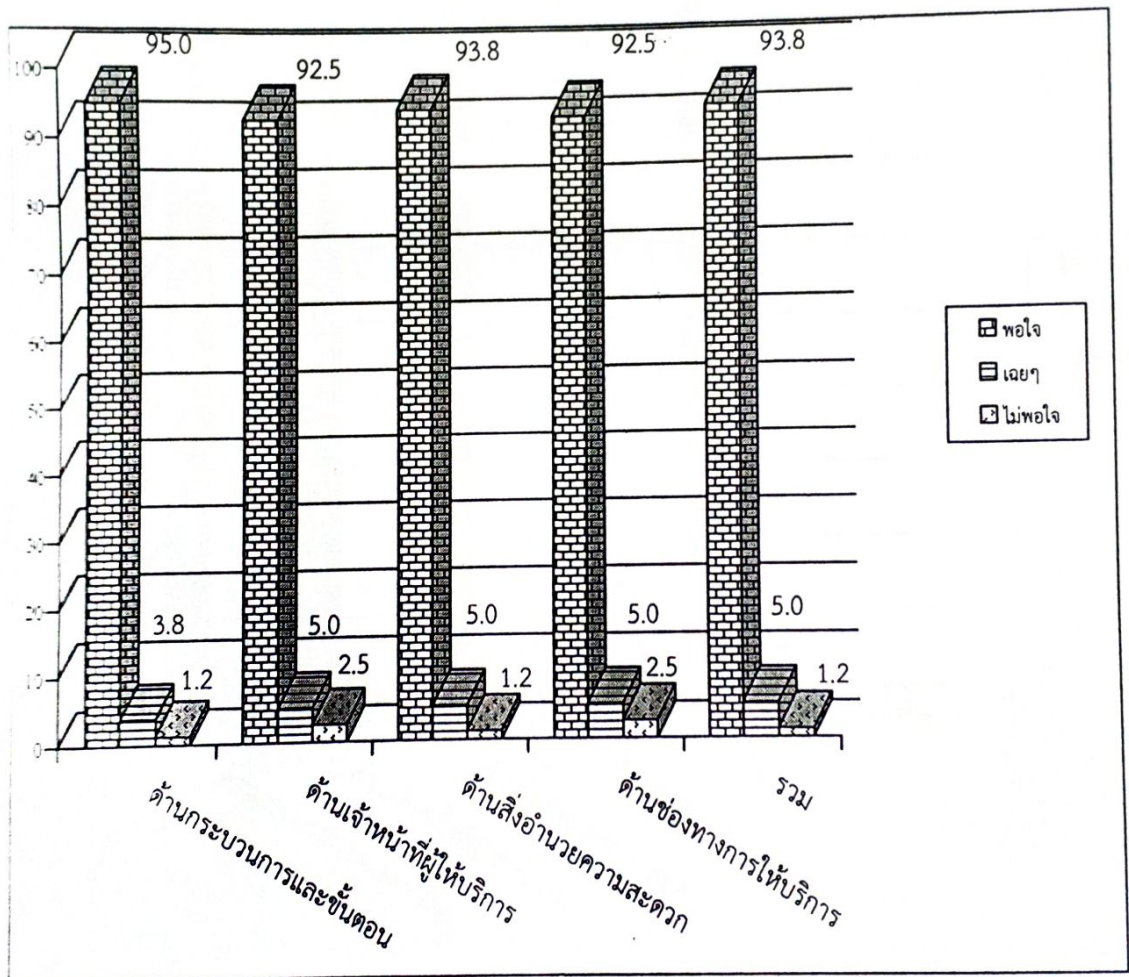
(Signature)

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านทะเบียน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา
งานด้านทะเบียน

สำเนาถูกต้อง

จำเอก

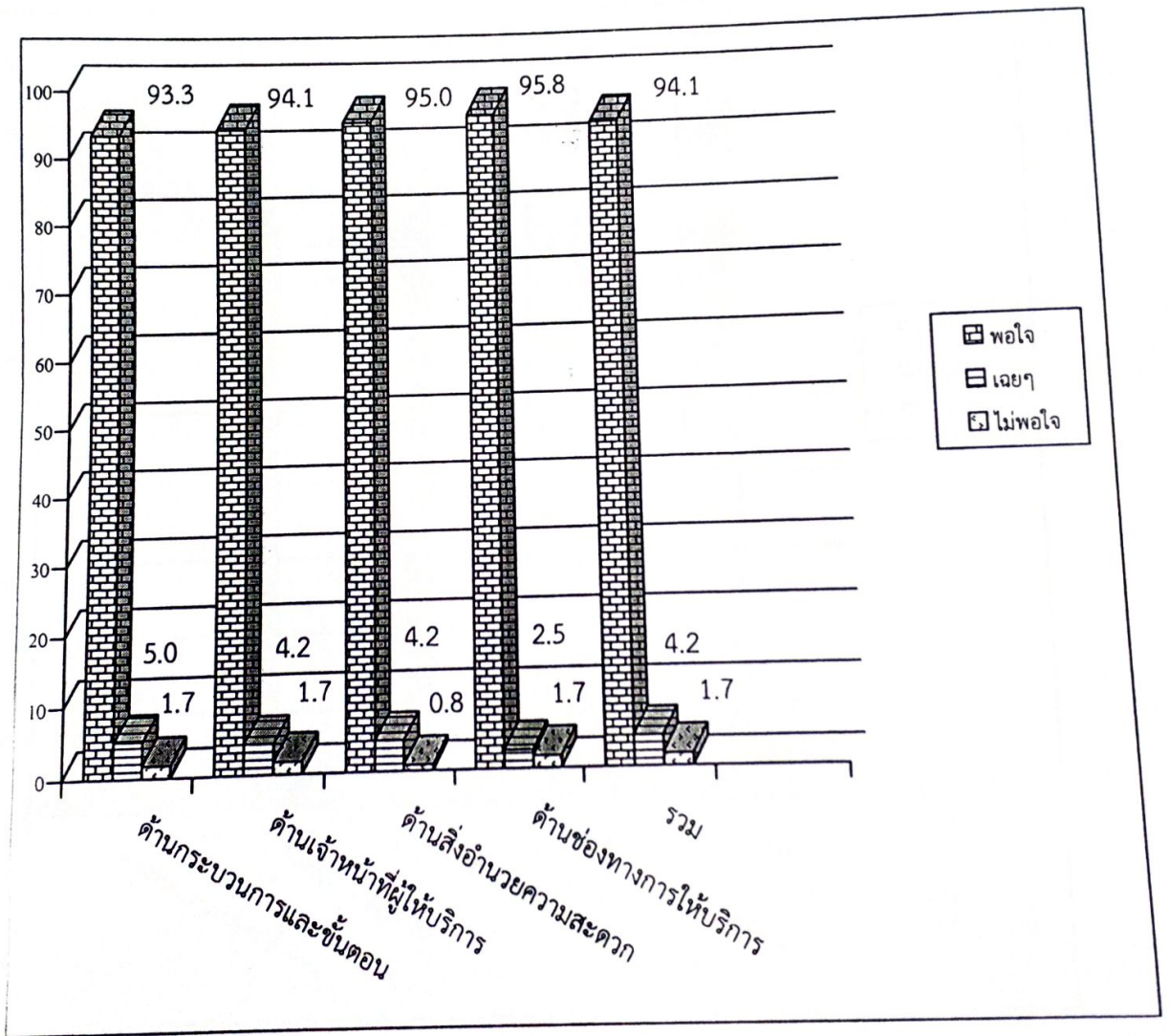
(สยมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก

สำเนาถูกต้อง

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพา

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สำเนาถูกต้อง

(Signature)
จำเอก

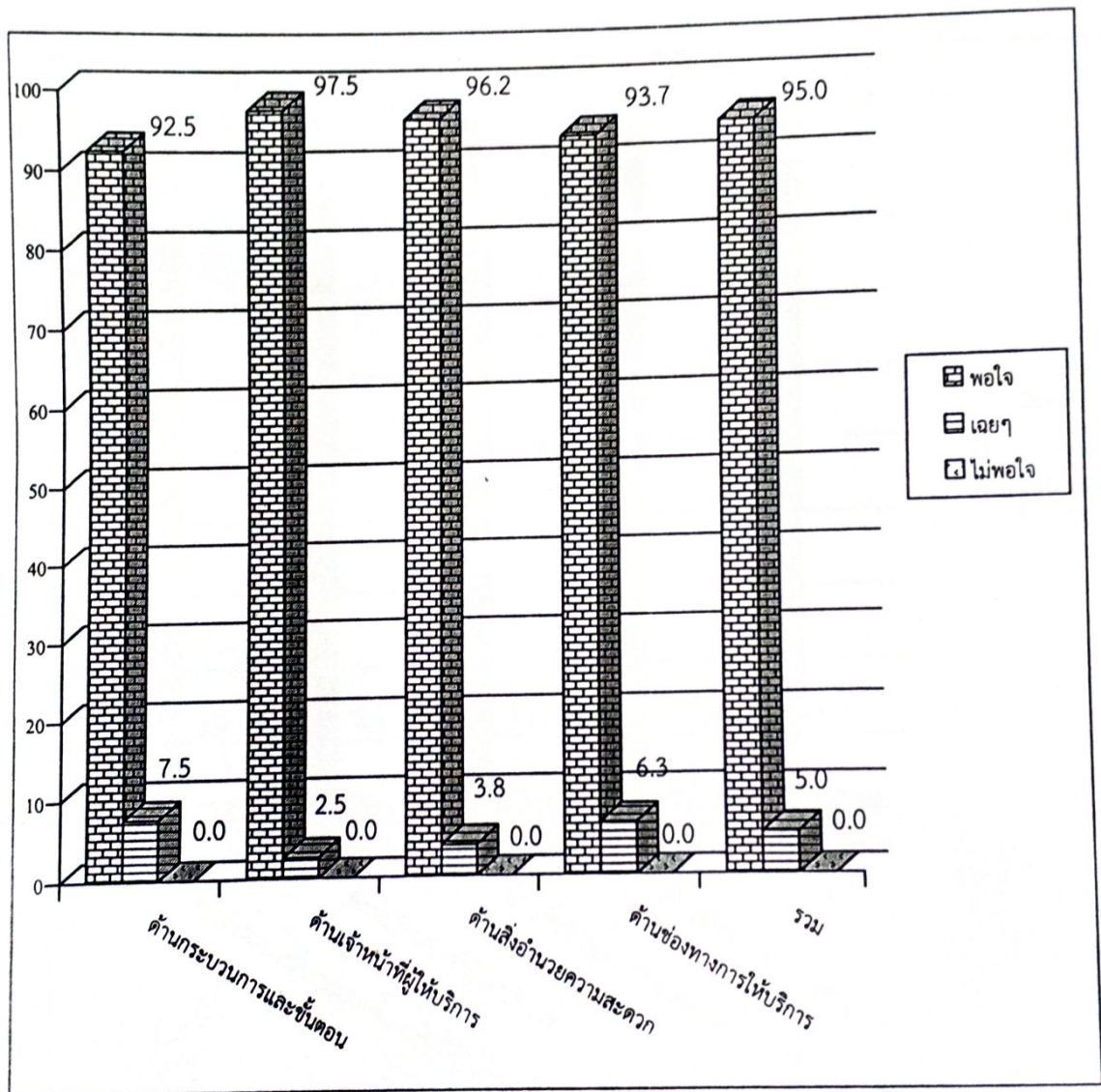
(สุมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง

(Signature)
(นายอภิรักษ์ จุฑาสี วัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาชัย

3.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำเนาถูกต้อง

จำเอก

(สยมภู จิตรหาญ)

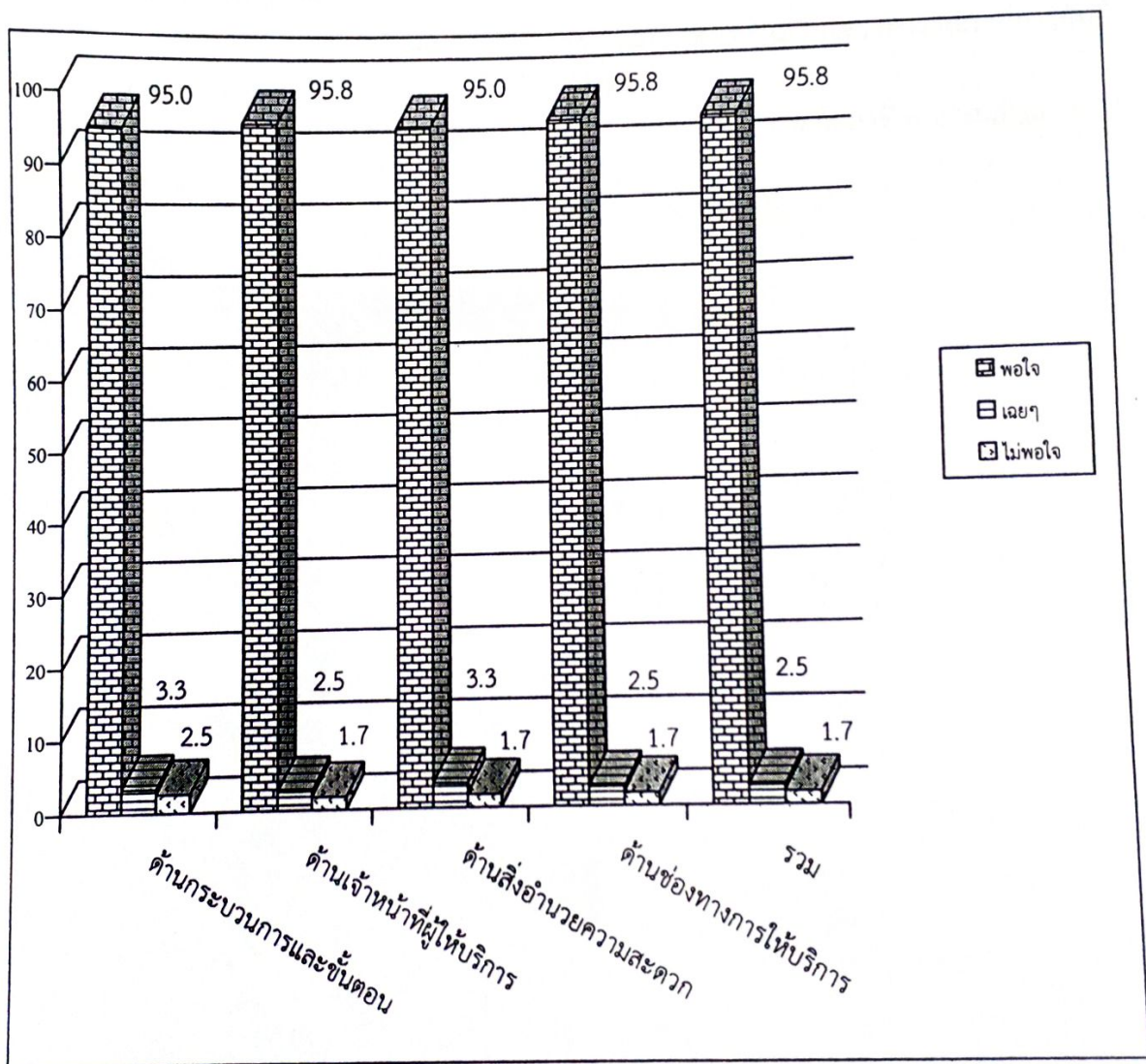
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย งานด้านรายได้หรือภาษี

สำเนาถูกต้อง

(Signature)
จำเอก

(สุมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง

(Signature)
(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเทพาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านทะเบียน ควรชี้แจงรายละเอียดงาน การดำเนินการและผลสัมฤทธิ์ประจำปีแก่ ประชาชนทุกหมู่บ้าน

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หน่วยงาน อบต.ส่งเสริมให้ความรู้ และ เร่งดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม ป้องกัน

4.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรส่งเสริมโครงการรณรงค์การขับขี่ จักรยานยนต์แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์งานเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตต่างๆ แก่ประชาชน

สำเนาถูกต้อง

จำเอก
(สมนุก จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

สำเนาถูกต้อง

(นายอภิรักษ์ จุฬศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย