



บันทึกข้อความ

ห้องปลัดเทศบาล
รับเลขที่ 1612, ๓.ก., 2561
ออกเลขที่
ผู้ปฏิบัติ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๕๒๔๐๑.๒/-

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลเมืองเมืองปักได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเมืองปัก ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ โดยทำการประเมิน ๔ งาน ได้แก่ งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ระหว่างวันที่ ๑๕-๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๑ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๕ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๕ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๕.๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๕.๐ และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๔.๒ ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ดังนี้

๓.๑ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

พิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๓ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๐

สำเนาถูกต้อง

นายวิชาญ นาคบุญ

ปลัดเทศบาลเมืองเมืองปัก

๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

สำเนาถูกต้อง

นางนงคราญ สุคนธสาคร
ปลัดเทศบาลเมืองเมืองปัก

๓.๒ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

พิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ

๙๔.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๕

๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

พิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ

๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐

๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

พิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ

๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๓ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓

๔. ข้อเสนอแนะของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการพัฒนาพื้นที่

๔.๑ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลมีมาตรการ

ในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะที่ชัดเจน โดยประกาศเป็นนโยบายหลักของเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น

๔.๒ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์วิธีการทำงานด้านงานเทคนิคให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อที่ประชาชนจะได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของเทศบาลได้อย่างถูกต้อง

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลค้นหาวิธีการในการจัดหารายได้หรือภาษีในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อนำรายได้ที่หามาได้ด้วยท้องถิ่นเองนำมาใช้จ่ายเพื่อสาธารณะและทุกคนในพื้นที่ได้ใช้ผลประโยชน์ร่วมกัน

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลจัดฝึกอบรมเรื่องการจัดอาชีพเสริมเพื่อที่ประชาชนจะได้ใช้ระยะเวลาว่างจากอาชีพหลักมาสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว รวมถึงการหาตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับประชาชนในพื้นที่

ระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการ

ถือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

สำเนาถูกต้อง
[ลายเซ็น]
นายก อบจ. ปทุมธานี
[ลายเซ็น]
นายก อบจ. ปทุมธานี

สำเนาถูกต้อง

[ลายเซ็น]
นายก อบจ. ปทุมธานี
ปลัดเทศบาลเมืองเมืองปัก

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรแจ้งสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ไกรสร

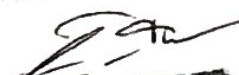
(นางสรุตา กาบสันเทียะ)

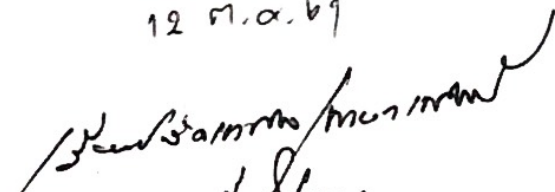
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

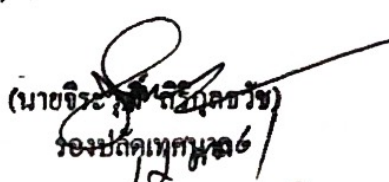
รับ รองปลัดเทศบาล

- เลขาปลัดเทศบาล

- เก็บจดหมายเวียนส่ง/โดย ทราบ
เพื่อ นำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

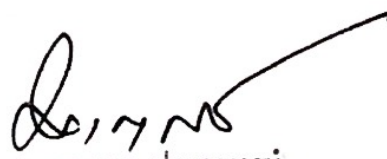

นายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรี
สำนักงานปลัดเทศบาล
สำนักงานปลัดเทศบาล
12 ต.ค. 61


รองนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรี
- น.ส. หิมา


(นายจิระศักดิ์ ศรีสุคนธ์)
รองปลัดเทศบาล
12 ต.ค. 61


16 ต.ค. 61

ดำเนินการตามเสนอ


(นายมงคล ประยูรหงษ์)
นายกเทศมนตรีเมืองเมืองปัก
16 ต.ค. 2561

สำเนาถูกต้อง


นายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรี
สำนักงานปลัดเทศบาล
สำนักงานปลัดเทศบาล

สำเนาถูกต้อง


นางนงคราญ สุคนธ์สว
ปลัดเทศบาลเมืองเมืองปัก