



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

ที่ นม ๔๑๒๐๑/

วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานวางแผนสถิติและวิชาการ หมวดรายจ่ายอื่นๆ ประเภทค่าจ้างที่ปรึกษา สถาบันการศึกษาอันเป็นที่ยอมรับทั่วไปในการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานราชการ ตั้งไว้ ๒๐,๐๐๐ บาท นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้จ้างเหมาบริการให้สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ ๕๓.๓ และเพศชาย ร้อยละ ๔๖.๗ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๕ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๙.๘ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๕๙.๘ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๗.๐ และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๐ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๕.๕

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยภาพรวมและรายด้าน

๒.๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๘

๒.๒ โดยจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือ งานด้านด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๖.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๕.๘ และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ ๙๕.๐

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๓.๑ งานด้านบริการกฎหมาย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๘

๓.๒ งานด้านโยธา...

๓.๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๓ เท่ากันทั้งสองด้าน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๕ และช่องทางกาให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘

๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๘ ด้านช่องทางกาให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๒

๓.๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๕ สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๓ และด้านช่องทางกาให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๘

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

- ๔.๑ งานด้านบริการกฎหมาย ควรมีการแจ้งเรื่องราวที่ร้องทุกข์เมื่อมีการดำเนินการหรือไม่ ดำเนินการเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบข้อมูลและควรค่าในการให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
- ๔.๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติถูกต้อง
- ๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีร้านค้า ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตต่างๆ
- ๔.๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพสร้างรายได้ผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส เพื่อส่งเสริมความยุติ กินดี สร้างงาน สร้างอาชีพในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางรุ่งนภา เอกโรตง)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

Handwritten signature

(นางสาวกนกพร มุ่งแฝงกลาง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด...

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

เพื่อโปรดเกล้า



(นายเนตร ตุ่มมี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

พิจารณาแล้ว

จรน



(นายเนตร ตุ่มมี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง