



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...เทศบาลตำบลนายาง (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน).....

ที่...พบ.๕๓๐๑๑/-.....วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง...รายงานผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๕.....

เรียน หัวหน้าส่วนการงานทุกกอง

ตามที่เทศบาลตำบลนายาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

เทศบาลฯ ได้รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พร้อมสรุปรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว จึงให้ทุกกองนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอนุรักษ์ พรสมบุญศิริ)

นายกเทศมนตรี

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลนาอาจ  
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน	๙๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๓๑
- หญิง	จำนวน	๑๓๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๗.๖๙

๒. อายุ

- น้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๘
- ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน	๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๑๐
- ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๖๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๙๒
- ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๖๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๔๙
- ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน	๔๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๙๔
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๒๖

๓. อาชีพ

- รับราชการ	จำนวน	๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๗๐
- ประกอบอาชีพส่วนตัว	จำนวน	๔๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๕๑
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๗๑
- เกษตรกร	จำนวน	๕๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๙๓
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน	๘๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๗๕
- พนักงานบริษัท	จำนวน	๑๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๕๖
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๗๑
- อื่น ๆ	จำนวน	๑๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๑๓

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๑ รายการขึ้นไป)

- การออกแบบอาคาร/การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๙๓
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๙๘
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๘๕
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๕๑
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๗๐
- การทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้าย/ขอเพิ่มชื่อ ฯลฯ)	จำนวน ๖๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๓๖
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๘
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
- การขออนุญาตฆ่าสัตว์	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๘๕
- การประปา (ขอติดตั้งประปา/ชำระค่าน้ำประปา/ขอผ่อนชำระค่าน้ำประปา/ ยกเลิกค่าใช้จ่ายประปา ฯลฯ)	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๗๙
- การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๑๑



- การขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน	คน	๓	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๘
- การติดต่อนำเด็กมาสมัครเรียน	จำนวน	คน	๖๐	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๕๓
- การรับ-ส่งเด็ก	จำนวน	คน	๐	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
- ผู้ปกครองรับเงินค่าเครื่องแบบนักเรียน	จำนวน	คน	๐	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
- ผู้ปกครองรับใบงาน	จำนวน	คน	๐	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
- อื่น ๆ (ขอถังขยะ,ขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง,ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง,ชำระค่าขยะ, และจดทะเบียนพาณิชย์)	จำนวน	คน	๙	คิดเป็นร้อยละ	๓.๘๓

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๕๘.๙๖	๔๑.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๙.๖๕	๓๐.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๖๖.๐๖	๓๓.๙๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๗.๘๑	๓๒.๑๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	๖๕.๖๒	๓๔.๓๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๖๗.๘๐	๓๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๓.๐๙	๓๖.๙๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๖๐.๙๗	๓๙.๐๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	๖๓.๙๕	๓๖.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	๖๐.๐๘	๓๙.๙๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๐.๗๐	๓๙.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย	๖๒.๑๓	๓๗.๘๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	๖๐.๙๗	๓๙.๐๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับใด</b>	๖๒.๓๐	๓๗.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลนายาง ควรปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

(มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
๕. ด้านบริการชำระภาษี	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
๖. ด้านบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่ให้ประชาชนกรอกแบบสอบถาม

๑. สำนักปลัดเทศบาล (งานทะเบียนราษฎร)	๖๙
๒. กองคลัง	๒๐
๓. กองช่าง	๒๑
๔. กองการประปา	๒๒
๕. กองสวัสดิการสังคม	๓๒
๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๐
๗. กองการศึกษา	๖๐

รวมทั้งสิ้น ๒๓๔

\*\*\*\*\*