

สำเนาฉบับ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... เทศบาลตำบลนายาง (สำนักปลัดเทศบาล).....

ที่... พบ. ๕๓๐๐๑/-..... วันที่... ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง... รายงานผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓.....

เรียน หัวหน้าส่วนการงานทุกกอง

ตามที่เทศบาลตำบลนายาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

เทศบาลฯ ได้รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พร้อมสรุปรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว จึงให้ทุกกองนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอนุรักษ์ พรสมบุญศิริ)

นายกเทศมนตรี

สำนักปลัดฯ.....

กองคลัง.....

กองช่าง.....

กองการประปา.....

กองการศึกษา.....

กองสาธารณสุขฯ.....

กองสวัสดิการฯ.....

งานทะเบียนฯ.....

งานป้องกันฯ.....

.....
.....
.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลนายาง (สำนักปลัดเทศบาล).....

ที่ พบ ๕๓๐๐๑/-..... วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานสรุปประเมินผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล

ตามที่เทศบาลฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

สำนักปลัดเทศบาล ได้รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีผู้ประสงค์ตอบแบบสอบถามรวมจำนวน ๒,๓๘๙ คน จึงขอรายงานสรุปประเมินผลที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน ๑,๑๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๕
- หญิง	จำนวน ๑,๒๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๕

๒. อายุ

- น้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖
- ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน ๔๕๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๖
- ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๗๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๗
- ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๕๖๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๒
- ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๓๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๒

๓. อาชีพ

- รับราชการ	จำนวน ๘๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖
- ประกอบอาชีพส่วนตัว	จำนวน ๖๐๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๑
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗
- เกษตรกร	จำนวน ๕๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๙
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน ๗๗๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๘
- พนักงานบริษัท	จำนวน ๕๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๑
- อื่น ๆ	จำนวน ๒๗๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๑ รายการขึ้นไป)

- การออกแบบอาคาร/การขอแบบบ้านเพื่อประชาชนจำนวน	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๒๐๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๖
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๙
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘

/การยื่น...

- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๘
- การทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้าย/ขอเพิ่มชื่อ ฯลฯ)	จำนวน ๑,๒๘๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๘๒
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓๘
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒๕
- การขออนุญาตฆ่าสัตว์	จำนวน ๖๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๒
- การประปา (ขอติดตั้งประปา/ชำระค่าน้ำประปา/ขอผ่อนชำระค่าน้ำประปา/ยกเลิกค่าใช้น้ำประปา ฯลฯ)	จำนวน ๒๕๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๘๓
- การชำระภาษีป้าย/โรงเรือนและที่ดิน/บำรุงท้องที่	จำนวน ๑๙๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๙๕
- อื่น ๆ (ขอตั้งขยะ, ขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง, ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง, ชำระค่าขยะ, ขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และจดทะเบียนพาณิชย์)	จำนวน ๑๘๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๗๔

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๖๔.๒๔	๓๕.๐๑	๐.๗๖	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๒.๓๙	๓๖.๖๘	๐.๙๓	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๖๒.๔๑	๓๖.๓๔	๑.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๒.๕๕	๓๕.๙๓	๑.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๖๓.๑๘	๓๕.๔๔	๑.๓๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๒.๕๓	๓๕.๙๓	๑.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๖๑.๗๓	๓๖.๒๙	๑.๙๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	๕๙.๑๙	๓๘.๙๕	๑.๗๘	๐.๐๐	๐.๐๘
๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๐.๑๓	๓๘.๐๐	๑.๗๙	๐.๐๘	๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๓ อาคารสถานที่ที่มีความสะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย	๖๐.๖๐	๓๗.๙๓	๑.๔๗	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับใด	๖๒.๙๑	๓๕.๓๖	๑.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลนาอาจ 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

- ให้ลดค่าน้ำให้ละเอียด (มีความสงสัยบางเดือนแพงมากเกินความจำเป็นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หมู่ที่ ๘ ต.เขาใหญ่)
- น้ำประปามีกลิ่นตอนเปิดเช้าๆ ตะกอนมีสีน้ำตาล เหตุเกิด ณ บีชวัลเลย์ หมู่ที่ ๙ ต.เขาใหญ่ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี

หน่วยงานที่ให้ประชาชนกรอกแบบสอบถาม

๑. สำนักปลัดเทศบาล (งานทะเบียนราษฎร)	๑,๒๘๗
๒. กองคลัง	๒๓๖
๓. กองช่าง	๒๐๒
๔. กองการประปา	๒๕๙
๕. กองสวัสดิการสังคม	๒๙๑
๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๑๔
๗. กองการศึกษา	๐
รวมทั้งสิ้น	๒,๓๘๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งให้ทุกกองทราบ และนำเข้าวาระการประชุม
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ต่อไป

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

๑๓๖
๑๓.๑.๒๖

๑๓๖

๑๓๖

(นายภาณุวัชร แดงพลับ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลนายาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน ๑,๑๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๕
- หญิง	จำนวน ๑,๒๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๕

๒. อายุ

- น้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖
- ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน ๔๕๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๖
- ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๗๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๗
- ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๕๖๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๒
- ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๓๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๒

๓. อาชีพ

- รับราชการ	จำนวน ๘๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖
- ประกอบอาชีพส่วนตัว	จำนวน ๖๐๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๑
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗
- เกษตรกร	จำนวน ๕๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๙
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน ๗๗๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๘
- พนักงานบริษัท	จำนวน ๕๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๑
- อื่น ๆ	จำนวน ๒๗๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๑ รายการขึ้นไป)

- การออกแบบอาคาร/การขอแบบบ้านเพื่อประชาชนจำนวน	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๒๐๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๖
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๙
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘
- การทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้าย/ขอเพิ่มชื่อ ฯลฯ)	จำนวน ๑,๒๘๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๒
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕
- การขออนุญาตฆ่าสัตว์	จำนวน ๖๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๒

/การประปา...

- การประปา (ขอติดตั้งประปา/ชำระค่าน้ำประปา/ขอผ่อนชำระค่าน้ำประปา/ยกเลิกค่าใช้น้ำประปา ฯลฯ) จำนวน ๒๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๓

- การชำระภาษีป้าย/โรงเรียนและที่ดิน/บำรุงห้องที่
จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕

- อื่น ๆ (ขอถังขยะ, ขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง, ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง, ชำระค่าขยะ, ขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และจดทะเบียนพาณิชย์) จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๔

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๖๔.๒๔	๓๕.๐๑	๐.๗๖	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๒.๓๙	๓๖.๖๘	๐.๙๓	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๖๒.๔๑	๓๖.๓๔	๑.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๒.๕๕	๓๕.๙๓	๑.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๖๓.๑๘	๓๕.๔๔	๑.๓๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๒.๕๓	๓๕.๙๓	๑.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๖๑.๗๓	๓๖.๒๙	๑.๙๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	๕๙.๑๙	๓๘.๙๕	๑.๗๘	๐.๐๐	๐.๐๘
๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๐.๑๓	๓๘.๐๐	๑.๗๙	๐.๐๘	๐.๐๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย	๖๐.๖๐	๓๗.๙๓	๑.๔๗	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับใด	๖๒.๙๑	๓๕.๓๖	๑.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐

ข้อเสนอแนะ

๑. ให้ลดค่าน้ำให้ละเอียด (มีความสงสัยบางเดือนแพงมากเกินความจำเป็นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หมู่ที่ ๘ ต.เขาใหญ่)

๒. น้ำประปามีกลิ่นตอนเปิดเช้าๆ ตะกอนมีสีน้ำตาล เหตุเกิด ณ บีวัลเลย์ หมู่ที่ ๙ ต.เขาใหญ่ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี

หน่วยงานที่ให้ประชาชนกรอกแบบสอบถาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

หน่วยงานที่ให้ประชาชนกรอกแบบสอบถาม

๑. สำนักปลัดเทศบาล (งานทะเบียนราษฎร)	๑,๒๘๗
๒. กองคลัง	๒๓๖
๓. กองช่าง	๒๐๒
๔. กองการประปา	๒๕๙
๕. กองสวัสดิการสังคม	๒๙๑
๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๑๔
๗. กองการศึกษา	๐
รวมทั้งสิ้น	๒,๓๘๙