



## บันทึกข้อความ

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

ที่ พบ.๕๓๐๐๑/-.....วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔.....

เรียน หัวหน้าส่วนการงานทุกกอง

ตามที่เทศบาลตำบลนายาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

เทศบาลฯ ได้รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พร้อมสรุปรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว จึงให้ทุกกองนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอนุรักษ์ พรสมบุญศิริ)  
นายกเทศมนตรี

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลนายาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

|        |             |    |               |       |
|--------|-------------|----|---------------|-------|
| - ชาย  | จำนวน ๑,๐๖๙ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๔๔.๐๘ |
| - หญิง | จำนวน ๑,๓๕๖ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕๕.๙๒ |

๒. อายุ

|                  |           |    |               |       |
|------------------|-----------|----|---------------|-------|
| - น้อยกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๕๖  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๓๑  |
| - ๒๐-๓๐ ปี       | จำนวน ๓๗๑ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๓๐ |
| - ๓๑-๔๐ ปี       | จำนวน ๘๖๔ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๖๓ |
| - ๔๑-๕๐ ปี       | จำนวน ๕๙๒ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๔.๔๑ |
| - ๕๑-๖๐ ปี       | จำนวน ๔๒๙ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๗.๖๙ |
| - มากกว่า ๖๐ ปี  | จำนวน ๑๑๓ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๖๖  |

๓. อาชีพ

|                      |           |    |               |       |
|----------------------|-----------|----|---------------|-------|
| - รับราชการ          | จำนวน ๑๑๖ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๔.๗๘  |
| - ประกอบอาชีพส่วนตัว | จำนวน ๖๑๐ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕.๑๕ |
| - นักเรียน/นักศึกษา  | จำนวน ๓๔  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๔๐  |
| - เกษตรกร            | จำนวน ๕๐๔ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๐.๗๘ |
| - รับจ้าง/ลูกจ้าง    | จำนวน ๘๕๗ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๓๔ |
| - พนักงานบริษัท      | จำนวน ๑๕๒ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๖.๒๗  |
| - พนักงานรัฐวิสาหกิจ | จำนวน ๗๓  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๐๑  |
| - อื่น ๆ             | จำนวน ๗๙  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๒๖  |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๑ รายการขึ้นไป)

|                                                                                             |           |    |               |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|---------------|-------|
| - การออกแบบอาคาร/การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน                                                   | จำนวน ๖   | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๒๕  |
| - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                                                                 | จำนวน ๒๓๘ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๙.๘๑  |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                                                             | จำนวน ๒๐๑ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๒๙  |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                                                                | จำนวน ๔๖  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๙๐  |
| - การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                                                          | จำนวน ๕   | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๒๑  |
| - การทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้าย/ขอเพิ่มชื่อ ฯลฯ)                               | จำนวน ๘๙๙ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๗.๐๗ |
| - การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร                                               | จำนวน ๑   | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๔  |
| - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ                                                  | จำนวน ๔   | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๑๖  |
| - การขออนุญาตฆ่าสัตว์                                                                       | จำนวน ๕๗  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๓๕  |
| - การประปา (ขอตัดตั้งประปา/ชำระค่าน้ำประปา/ขอผ่อนชำระค่าน้ำประปา/ ยกเลิกค่าใช้น้ำประปา ฯลฯ) | จำนวน ๒๔๐ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๙.๙๐  |
| - การชำระภาษีป้าย/ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง                                                    | จำนวน ๑๒๓ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕.๐๗  |

/อื่น ๆ ...

- อื่น ๆ (ขอถังขยะ, ขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง, ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง, ชำระค่าขยะ, และจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๓
- การติดต่อนำเข้าเด็กมาสมัครเรียน จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๙
- การรับ-ส่งเด็ก จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓
- ผู้ปกครองรับเงินค่าเครื่องแบบฯ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ผู้ปกครองรับใบงาน จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๒
- การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |              |             |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                             | มากที่สุด                 | มาก          | ปานกลาง     | น้อย        | น้อยที่สุด  |
| <b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>                                                                    |                           |              |             |             |             |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง<br>แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม                            | ๖๕.๙๙                     | ๓๑.๘๖        | ๒.๑๕        | ๐.๐๐        | ๐.๐๐        |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>รวดเร็ว และเอาใจใส่                                               | ๖๖.๓๖                     | ๓๑.๖๑        | ๑.๗๙        | ๐.๒๔        | ๐.๐๐        |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ<br>ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ                                 | ๖๙.๑๗                     | ๒๘.๙๑        | ๑.๘๖        | ๐.๐๖        | ๐.๐๐        |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค<br>ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                                         | ๖๗.๔๓                     | ๓๐.๓๙        | ๒.๑๘        | ๐.๐๐        | ๐.๐๐        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                            | <b>๖๗.๒๔</b>              | <b>๓๐.๖๙</b> | <b>๑.๙๙</b> | <b>๐.๐๐</b> | <b>๐.๐๐</b> |
| <b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                  |                           |              |             |             |             |
| ๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                                                         | ๖๘.๘๕                     | ๒๙.๕๘        | ๑.๕๗        | ๐.๐๐        | ๐.๐๐        |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ<br>ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน                                            | ๖๕.๙๕                     | ๓๑.๑๑        | ๒.๗๑        | ๐.๒๓        | ๐.๐๐        |
| ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน<br>มีความสะดวก รวดเร็ว                                                  | ๖๕.๑๘                     | ๓๑.๘๗        | ๒.๗๔        | ๐.๒๐        | ๐.๐๐        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                            | <b>๖๖.๖๖</b>              | <b>๓๐.๘๕</b> | <b>๒.๓๔</b> | <b>๐.๑๔</b> | <b>๐.๐๐</b> |
| <b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                            |                           |              |             |             |             |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน<br>สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม<br>ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ | ๖๕.๙๕                     | ๓๑.๑๑        | ๒.๗๑        | ๐.๒๓        | ๐.๐๐        |
| ๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ<br>ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                                              | ๖๕.๑๘                     | ๓๑.๘๗        | ๒.๗๔        | ๐.๒๐        | ๐.๐๐        |
| ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะดวก<br>เป็นระเบียบ ปลอดภัย                                                          | ๖๗.๘๓                     | ๓๐.๕๒        | ๑.๖๔        | ๐.๐๐        | ๐.๐๐        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>                                                                                            | <b>๖๖.๓๒</b>              | <b>๓๑.๑๗</b> | <b>๒.๓๗</b> | <b>๐.๑๔</b> | <b>๐.๐๐</b> |
| ๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ<br>พึงพอใจอยู่ในระดับใด                                                       | ๖๙.๑๙                     | ๒๙.๕๘        | ๑.๒๔        | 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 -

\*\*\*\*\*