



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...เทศบาลตำบลนายาง (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ).....

ที่...พบ.๕๓๐๐๘/๘..... วันที่...๓ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง...รายงานสรุปประเมินผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕.....
.....และรายงานสรุปประเมินผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕.....

เรียน หัวหน้าส่วนการงานทุกกอง

ตามที่เทศบาลตำบลนายาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

เทศบาลฯ ได้รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าว ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕ และประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พร้อมสรุปรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว จึงให้ทุกกองนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอนุรักษ์ พรสมบุญศิริ)

นายกเทศมนตรี

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลนาปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑.๑ เพศ

- ชาย	จำนวน ๑,๑๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๘
- หญิง	จำนวน ๑,๓๘๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๒

๑.๒ อายุ

- น้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๕๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕
- ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน ๔๐๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒
- ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๖๕๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๒
- ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๖๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๓
- ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๕๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๖
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑๙๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

๑.๓ อาชีพ

- รับราชการ	จำนวน ๑๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๗
- ประกอบอาชีพส่วนตัว	จำนวน ๖๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๐
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๑
- เกษตรกร	จำนวน ๕๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๙
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน ๗๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๐
- พนักงานบริษัท	จำนวน ๑๘๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๗
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๙
- อื่น ๆ	จำนวน ๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๖

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๑ รายการขึ้นไป)

- การออกแบบอาคาร/การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๖
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๑๔๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๔
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๓
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน ๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๒
- การทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้าย/ขอเพิ่มชื่อ ฯลฯ)	จำนวน ๗๕๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๘
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐
- การขออนุญาตฆ่าสัตว์	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑
- การประปา (ขอติดตั้งประปา/ชำระค่าน้ำประปา/ขอผ่อนชำระค่าน้ำประปา/ ยกเลิกค่าใช้น้ำประปา ฯลฯ)	จำนวน ๑๗๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๗
- การชำระภาษีป้าย/ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๑๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๔

/อื่น ๆ ...

- การขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๒
- การติดต่อนำเด็กมาสมัครเรียน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๙
- การรับ-ส่งเด็ก จำนวน ๒๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๑
- ผู้ปกครองรับเงินค่าเครื่องแบบฯ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ผู้ปกครองรับใบงาน จำนวน ๒๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๒
- อื่น ๆ (ขอถึงขยะ, ขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง, ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง, ชำระค่าขยะ, และจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๑

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๕๔.๙๓	๒๗.๘๐	๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๗.๗๒	๒๕.๑๒	๐.๔๐	๐.๑๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๗.๓๕	๒๕.๔๗	๐.๔๖	๐.๐๕	๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๗.๑๓	๒๕.๖๘	๐.๔๗	๐.๐๕	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย	๕๖.๗๘	๒๖.๐๒	๐.๔๘	๐.๐๕	๐.๐๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๕๖.๙๓	๒๖.๐๕	๐.๓๖	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๖.๒๕	๒๖.๗๕	๐.๒๖	๐.๐๘	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๕๕.๔๔	๒๗.๖๐	๐.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย	๕๖.๒๐	๒๖.๘๐	๐.๓๐	๐.๐๓	๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	๕๖.๒๕	๒๖.๗๕	๐.๒๖	๐.๐๘	๐.๐๐
๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๕.๔๔	๒๗.๖๐	๐.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย	๕๗.๔๐	๒๕.๔๐	๐.๕๓	๐.๐๐	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย	๕๖.๓๖	๒๖.๕๘	๐.๓๖	๐.๐๓	๐.๐๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับใด	๕๘.๘๒	๒๔.๒๑	๐.๓๑	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)	๗๕๕
๒. กองคลัง	๒๐๐
๓. กองช่าง	๑๗๕
๔. กองการประปา	๒๔๔
๕. กองสวัสดิการสังคม	๓๗๗
๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๕๖
๗. กองการศึกษา	๖๐๓
รวมทั้งสิ้น	๒,๕๑๐
