

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนาด
ประจำปีงบประมาณ 2565



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลนาหวาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหวาด อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ของเทศบาลตำบลนาหวาด การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของภารกิจที่หน่วยงานให้บริการหลัก (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วยโดยประเมินอำนาจหน้าที่และตามภารกิจ ดังนี้

- ๑) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ๒) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๓) การติดต่อขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ/พิการ/เอดส์/เด็กแรกเกิดและสวัสดิการอื่นๆ
- ๔) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย/งานอื่นๆเกี่ยวกับการป้องกันภัย
- ๕) การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค
- ๖) การฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัข/พ่นหมอกควัน/งานสาธารณสุขอื่นๆ
- ๗) งานเก็บขยะมูลฝอย/ขอล้างขยะ
- ๘)งานดูแลสิ่งปฏิกูล
- ๙) ขำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ๑๐) การจดทะเบียนพาณิชย์
- ๑๑) งานพัสดุ/งานการเงินและบัญชี การเบิกจ่ายเงิน และอื่นๆ
- ๑๒) ขออนุญาตก่อสร้าง / ดัดแปลง / ต่อเติมอาคาร / งานขออนุญาตอื่นๆ
- ๑๓) การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ๑๔) งานอื่นๆ

เทศบาลตำบลนาหวาด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๑๐ คน สรุปผลการประเมินตามรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๕๒ ๕๘	๔๗.๒๗ ๕๒.๗๓	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๙ ปี ๔๐ - ๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑ ๒๔ ๕๒ ๓๓	๐.๙๑ ๒๑.๘๒ ๔๗.๒๗ ๓๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น - มัธยมศึกษาตอนต้น - มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. - อนุปริญญา หรือ ปวส. - ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	๒ ๑๒ ๒๐ ๓๓ ๔๓	๑.๘๒ ๑๐.๙๑ ๑๘.๑๘ ๓๐.๐๐ ๓๙.๐๙	
๔. อาชีพ - งานราชการ - งานเอกชน - ธุรกิจส่วนตัว - เกษตรกร - อื่นๆ	๑๖ ๑๓ ๓๕ ๑๙ ๒๗	๑๔.๕๕ ๑๑.๘๒ ๓๑.๘๒ ๑๗.๒๗ ๒๔.๕๕	
๕. รายได้เฉลี่ยต่อปี - ต่ำกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๐ - ๓๙,๙๙๙ บาท ๔๐,๐๐๐ - ๕๙,๙๙๙ บาท ๖๐,๐๐๐ - ๗๙,๙๙๙ บาท ๘๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒ ๖ ๑๕ ๓๕ ๕๒	๑.๘๒ ๕.๔๕ ๑๓.๖๔ ๓๑.๘๒ ๔๗.๒๗	

/ข้อมูลทั่วไป ...

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๖. ส่วนงานที่ท่านเข้ารับบริการ			
• งานให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๑.๘๒	
• การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๑.๘๒	
• งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ/พิการ/เอดส์/ เด็กแรกเกิดและสวัสดิการอื่นๆ.....	๑๓	๑๑.๘๒	
• งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/งานอื่นๆ เกี่ยวกับ การป้องกันภัย	๔	๓.๖๔	
• การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคและบริโภค	๖	๕.๔๕	
• การฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า/พ่นหมอกควัน/ งานสาธารณสุขอื่นๆ.....	๑๖	๑๔.๕๕	
• งานเก็บขยะมูลฝอย/ขอลงขยะ	๘	๗.๒๗	
• งานดูแลสิ่งปฏิกูล	๑๒	๑๐.๙๑	
• งานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖	๑๔.๕๕	
• การจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๕.๔๕	
• งานพัสดุ/งานการเงินและบัญชี การเบิกจ่ายเงินและอื่นๆ...	๑	๐.๙๑	
• การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร/ งานขออนุญาตอื่นๆ	๑๓	๑๑.๘๒	
• งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๔	๓.๖๔	
• งานอื่นๆ	๗	๖.๓๗	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๙ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ และมีรายได้เฉลี่ยต่อปี ๘๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๗ งานที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่ งานฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า/พ่นหมอกควัน/งานสาธารณสุขอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕ และงานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ประเด็นการวัด ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										ไม่มี / ไม่พบ ในการให้ บริการ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	
<u>ด้านกระบวนการและ</u> <u>ขั้นตอนการให้บริการ</u>											
๑. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ซับซ้อน	๕๗	๕๑.๘๒	๕๒	๔๗.๒๗	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๕๗	๕๑.๘๒	๕๓	๔๘.๑๘	-	-	-	-	-	-	-
๓. ความชัดเจนในการ อธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	๕๓	๔๘.๑๘	๕๖	๕๐.๙๑	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-
๔. มีการให้ บริการ ตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๖๔	๕๘.๑๘	๕๖	๕๑.๘๒	-	-	-	-	-	-	-
๕. ความสะดวกที่ ได้รับการ บริการแต่ละขั้นตอน	๘๒	๗๔.๕๕	๒๗	๒๔.๕๕	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการของผู้มารับ บริการ	๗๙	๗๑.๘๒	๓๑	๒๘.๑๘	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๙๒	๕๙.๓๙	๒๖๕	๔๐.๑๕	๓	๐.๔๖	-	-	-	-	-

/ประเด็นการวัด...

ประเด็นการวัด ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										ไม่มี / ไม่พบ ในการให้ บริการ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑. ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่	๔๑	๓๗.๒๗	๖๘	๖๑.๘๒	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการ แต่งกายของเจ้าหน้าที่	๓๘	๓๔.๕๕	๗๐	๖๓.๖๔	๒	๑.๘๒	-	-	-	-	-
๓. ความเอาใจใส่ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๖	๓๒.๗๓	๗๓	๖๖.๓๖	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๕๘	๕๒.๗๓	๕๒	๔๗.๒๗	-	-	-	-	-	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๒	๖๕.๔๖	๓๗	๓๓.๖๔	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๖๙	๖๒.๗๓	๔๑	๓๗.๒๗	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๑๔	๔๗.๕๘	๓๔๑	๓๑.๐๐	๕	๐.๗๖	-	-	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๔๑	๓๗.๒๗	๖๙	๖๒.๗๓	-	-	-	-	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม	๔๒	๓๘.๑๘	๖๘	๖๑.๘๒	-	-	-	-	-	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการโดยรวม	๔๕	๔๐.๙๑	๖๕	๕๙.๐๙	-	-	-	-	-	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	๖๑	๕๕.๔๖	๔๙	๔๔.๕๔	-	-	-	-	-	-	-
๕. “ความเหมาะสม”ของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	๖๒	๕๖.๓๖	๔๗	๔๒.๗๓	๑	๐.๙๑	-	-	-	-	-

/ประเด็นการวัด...

ประเด็นการวัด ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										ไม่มี / ไม่พบ ในการให้ บริการ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็น ระเบียบ	๗๐	๖๓.๖๔	๔๐	๓๖.๓๖	-	-	-	-	-	-	-
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน	๘๗	๗๙.๐๙	๒๓	๒๐.๙๑	-	-	-	-	-	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์	๙๒	๘๓.๖๔	๑๘	๑๖.๓๖	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๕๐๐	๕๖.๘๒	๓๗๙	๔๓.๐๗	๑	๐.๑๑	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๑,๒๐๖	๕๔.๘๒	๙๘๕	๔๔.๗๗	๙	๐.๔๑			-	-	-

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเมิน จำนวน ๓ ด้าน

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๙ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๕ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๕

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๖

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔

- ภาพรวม ผู้ตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑,๒๐๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๒
- ภาพรวม ผู้ตอบระดับมาก จำนวน ๙๘๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๗
- ภาพรวม ผู้ตอบระดับปานกลาง จำนวน ๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑
- ภาพรวม ผู้ตอบระดับน้อย ไม่มีผู้ตอบ - ภาพรวม ผู้ตอบระดับน้อยที่สุด ไม่มีผู้ตอบ

ตอนที่ ๓ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริการของเทศบาล

- ปัญหาที่พบ ไม่มีผู้ตอบ