

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลนาอาจ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน ๑,๑๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๓
- หญิง	จำนวน ๑,๑๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๗

๒. อายุ

- มากกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๐๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๕๖
- ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน ๔๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘
- ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๖๙๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๖
- ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๕๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๓
- ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๘๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๗.๐๖
- มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๒๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓

๓. อาชีพ

- รับราชการ	จำนวน ๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๕
- ประกอบอาชีพส่วนตัว	จำนวน ๕๙๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๔
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๕๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๒๓
- เกษตรกร	จำนวน ๕๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๒
- รับจ้าง/ลูกจ้าง	จำนวน ๖๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐
- พนักงานบริษัท	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๔๑
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๑.๖๕
- อื่น ๆ	จำนวน ๒๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๔

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ประชาชนมาใช้บริการมากกว่า ๑ รายการขึ้นไป)**

- การออกแบบอาคาร/การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๑๕๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๘๓
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๘.๘๐
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๙
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙
- การทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด/แจ้งตาย/แจ้งย้าย/ขอเพิ่มชื่อ ฯลฯ)	จำนวน ๑,๒๖๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๓
- การขอขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๑
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๑
- การขออนุญาตฆ่าสัตว์	จำนวน ๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐๒.๐๑
- การประปา (ขอติดตั้งประปา/ชำระค่าน้ำประปา/ยกเลิกค่าใช้น้ำประปา ฯลฯ)	จำนวน ๒๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๕

/การชำระ...

- การชำระภาษีป้าย/โรงเรือนและที่ดิน/บำรุงท้องที่  
จำนวน ๒๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๔
- อื่น ๆ (ขอถังขยะ/ขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง/ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ชำระค่าขยะ/  
แจ้งเด็กแรกเกิด และจดทะเบียนพาณิชย์) จำนวน ๕๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

**ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๕๕.๕๔	๔๒.๒๒	๒.๒๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๗.๑๐	๔๐.๒๗	๒.๖๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๖.๗๒	๓๙.๗๖	๓.๕๒	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๘.๐๑	๓๗.๓๔	๔.๖๖	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๕๗.๒๗	๓๘.๕๖	๔.๑๗	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๖.๐๓	๓๘.๙๔	๕.๐๓	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๕๖.๒๑	๓๙.๒๗	๔.๕๒	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	๕๓.๓๖	๔๐.๗๗	๕.๘๗	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๕.๔๒	๓๙.๕๗	๔.๘๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย	๕๔.๙๘	๔๐.๐๑	๕.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับใด</b>	๕๕.๙๖	๓๙.๗๒	๔.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐

ข้อเสนอแนะ 1. ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา และพัฒนาระบบน้ำประปา.....  
.....2. การจดบันทึกการใช้น้ำให้ตรงตามมิเตอร์.....

หน่วยงานที่ให้ประชาชนกรอกแบบสอบถาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. สำนักปลัดเทศบาล (งานทะเบียนราษฎร)	จำนวน ๑,๒๖๘ คน
๒. กองคลัง	จำนวน ๒๓๙ คน
๓. กองช่าง	จำนวน ๑๓๕ คน
๔. กองการประปา	จำนวน ๑๗๕ คน
๕. กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๒๒๕ คน
๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๑๑๐ คน
๗. กองการศึกษา	จำนวน - คน