

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลนาายาง

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 (ขอติดตั้งประปา/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
 - การติดต่อนำเด็กมาสมัครเรียน จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๙
 - การรับ-ส่งเด็ก จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓
 - ผู้ปกครองรับเงินค่าเครื่องแบบนักเรียน จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
 - ผู้ปกครองรับใบงาน จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๒
 - การขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๖๗.๖๑	๒๙.๗๙	๒.๖๑	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๘.๒๓	๓๐.๗๓	๑.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๖๕.๗๗	๓๒.๑๕	๒.๐๘	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๐.๘๑	๒๘.๑๕	๑.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย	๖๘.๑๑	๓๐.๒๐	๑.๖๙	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๖๙.๑๑	๒๙.๓๓	๑.๕๖	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๘.๒๗	๓๐.๑๗	๑.๕๖	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๗๐.๖๐	๒๙.๔๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย	๖๙.๓๒	๒๙.๖๔	๑.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ฯลฯ	๗๖.๐๘	๒๓.๙๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๒ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๖.๒๘	๒๒.๖๘	๑.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย	๗๘.๗๖	๒๑.๒๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย	๗๗.๐๔	๒๒.๖๑	๐.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับใด	๗๘.๒๑	๒๑.๗๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

