

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง ประจำปี ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๑	๕๕.๒๖%
หญิง	๑๗	๔๔.๗๔%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๒. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๓๐ ปี	๓	๗.๘๙%
๓๐-๔๐ ปี	๑๕	๓๙.๔๗%
๔๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๕๐.๐๐%
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๖๓%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

ส่วนที่ ๒

เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รื้อถอน	๑๙	๕๐.๐๐%
การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	๒	๕.๒๖%
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๑	๒๘.๙๕%
ร้องทุกข์ร้องเรียน	๓	๗.๘๙%
อื่นๆ	๓	๗.๘๙%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

ส่วนที่ ๓

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๓๐	๗๘.๙๕%
มากหรือดี	๘	๒๑.๐๕%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๔	๖๓.๑๖%
มากหรือดี	๑๔	๓๖.๘๔%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๔	๖๓.๑๖%
มากหรือดี	๑๔	๓๖.๘๔%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๓๐	๗๘.๙๕%
มากหรือดี	๘	๒๑.๐๕%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๘	๗๓.๖๘%
มากหรือดี	๙	๒๓.๖๘%
ปานกลางหรือพอใช้	๑	๒.๖๔%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๔	๖๓.๑๖%
มากหรือดี	๑๔	๓๖.๘๔%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๑๙	๕๐.๐๐%
มากหรือดี	๑๕	๓๙.๔๗%
ปานกลางหรือพอใช้	๔	๑๐.๕๓%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๓๒	๘๔.๒๑%
มากหรือดี	๖	๑๕.๗๙%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๓๒	๘๔.๒๑%
มากหรือดี	๖	๑๕.๗๙%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๘	๗๓.๖๘%
มากหรือดี	๙	๒๓.๖๘%
ปานกลางหรือพอใช้	๑	๒.๖๔%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๓.๓ มีผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๒	๕๗.๘๙%
มากหรือดี	๑๖	๔๒.๑๑%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

๓.๔ อาคารสถานที่ปลอดภัย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๒๙	๗๖.๓๒%
มากหรือดี	๘	๒๑.๐๕%
ปานกลางหรือพอใช้	๑	๒.๖๓%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าเทศบาลควรปรับปรุงด้านใด

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการบริการขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	๕	๑๓.๑๖%
ด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙	๒๓.๖๘%
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	๒	๕.๒๖%
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน	๓	๗.๘๙%
ด้านบริการหนังสือรับรอง	๑	๒.๖๓%
ด้านบริการอนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน	๖	๑๕.๗๙%
ไม่ต้องมีการปรับปรุงการให้บริการ	๑๒	๓๑.๕๘%
ผลรวมทั้งหมด	๓๘	๑๐๐.๐๐%

สรุปภาพรวมผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสันนาเม็ง ประจำปี ๒๕๖๕

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
มากที่สุดหรือดีมาก	๗๐.๖๑%
มากหรือดี	๒๗.๘๕%
ปานกลางหรือพอใช้	๔.๖๑%