

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

(เดือนตุลาคม 2561 - เดือนมีนาคม 2562)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	ชาย	จำนวน 46 คน	หญิง	จำนวน 54 คน
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 18 ปี	จำนวน 7 คน	2. ระหว่าง 18 - 35 ปี	จำนวน 22 คน
	3. ระหว่าง 36 - 50 ปี	จำนวน 38 คน	4. มากกว่า 50 ปี	จำนวน 33 คน
3.การศึกษา	1.ประถมศึกษา	จำนวน 17 คน	2. มัธยมศึกษา	จำนวน 18 คน
	3.ปวช./ปวส.	จำนวน 10 คน	4. อนุปริญญา	จำนวน 7 คน
	5.ปริญญาตรี	จำนวน 19 คน	6. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 4 คน
	7.อื่น ๆ	จำนวน 25 คน		
4.อาชีพ	1.เกษตรกร	จำนวน 50 คน	2. ลูกจ้าง	จำนวน 11 คน
	3.รับราชการ	จำนวน 14 คน	4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 11 คน
	5.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน 14 คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย	53	43	4	0
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	54	38	8	0
3	ความสุภาพในการให้บริการ	59	41	0	0
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	57	36	7	0
5	การจัดสถานที่รอให้บริการ	49	40	11	0
6	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	63	37	0	0
7	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	49	45	6	0
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	59	36	5	0

Oh

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 35.44 คน และในระดับดี เฉลี่ย 25.28 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 63 คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือความสุภาพในการให้บริการและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากคือ 59 คน สำหรับความความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก คือ 57 คน และในประเด็นมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ การจัดสถานที่รอให้บริการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ คือ 49 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลโพธิ์มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีมีความพึงพอใจในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ 53 ต่ำ ร้อยละ 43 พอใช้ ร้อยละ 4
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ 54 ต่ำ ร้อยละ 38 พอใช้ ร้อยละ 8
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 59 ต่ำ ร้อยละ 41
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 57 ต่ำ ร้อยละ 36 พอใช้ ร้อยละ 7
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 49 ต่ำ ร้อยละ 40 พอใช้ ร้อยละ 11
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ 63 ต่ำ ร้อยละ 37
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ 49 ต่ำ ร้อยละ 45 พอใช้ ร้อยละ 6
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ 59 ต่ำ ร้อยละ 36 พอใช้ ร้อยละ 5

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(เดือนเมษายน - เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๕๒ คน	หญิง	จำนวน ๔๘ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๑ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๔ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๑๐ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน
	๗. อื่น ๆ	จำนวน ๒๘ คน		
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๔๐ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๕ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๗ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๒ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๒๖ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย	๕๓	๔๕	๒	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๕	๖๕	๑๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๔๕	๔๓	๑๒	๐
๔	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๔๓	๑๕	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓๘	๕๔	๘	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	๓๗	๕๐	๑๓	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔๐	๔๔	๑๖	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔๒	๔๙	๙	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี และมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๕.๗๖ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๓๑.๔๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดี จำนวนมากที่สุด ๖๕ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือการจัดสถานที่รอให้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก คือ ๕๔ คน สำหรับมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายที่แสดงที่เห็นได้ง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก คือ ๕๓ คน และในประเด็นมีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอกับความต้องการและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆ กัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ความสุภาพและความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูง เพื่อให้สามารถรับชมรายการต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลโพธิ์มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๓ ดี ร้อยละ ๔๕ พอใช้ ร้อยละ ๒
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๒๕ ดี ร้อยละ ๖๕ พอใช้ ร้อยละ ๑๐
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๕ ดี ร้อยละ ๔๓ พอใช้ ร้อยละ ๑๒
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๔๓ พอใช้ ร้อยละ ๑๕
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๕๔ พอใช้ ร้อยละ ๘
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๓๗ ดี ร้อยละ ๕๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๓
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๔๔ พอใช้ ร้อยละ ๑๖
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๔๙ พอใช้ ร้อยละ ๙

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

.....หวานใจ ศรีตาแสน.....ประธานกรรมการ
นางหวานใจ ศรีตาแสน

.....วิชราวุฒิ เศษจันทร์.....กรรมการ
นายวิชราวุฒิ เศษจันทร์

.....ประวิทย์ วงศ์เจริญ.....กรรมการ
นายประวิทย์ วงศ์เจริญ

.....อุดม ทาระทา.....กรรมการ
นายอุดม ทาระทา

.....จันทา พันภู.....กรรมการ
นายจันทา พันภู

.....เสริมศักดิ์ ราชติกา.....กรรมการ
นายเสริมศักดิ์ ราชติกา

.....ณฐอร การด้ก.....กรรมการ
นางณฐอร การด้ก