

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

( เดือนตุลาคม ๒๕๖๐-เดือน มีนาคม ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย จำนวน ๓๐ คน หญิง จำนวน ๓๐ คน
- ๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๐ คน ๒.ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๘ คน  
๓. ระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๗ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๕ คน
- ๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๕ คน  
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๔ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๒ คน  
๕. ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน  
๗. อื่น ๆ (ไม่มี) จำนวน ๐ คน
- ๔.อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๔๐ คน ๒.ลูกจ้าง จำนวน ๕ คน  
๓. รับราชการ จำนวน ๓ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน  
๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                 | ระดับคุณภาพการให้บริการ |    |       |             |
|----------|-----------------------------------------------|-------------------------|----|-------|-------------|
|          |                                               | ดีมาก                   | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑        | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  | ๑๑                      | ๔๕ | ๔     | ๐           |
| ๒        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | ๑๒                      | ๓๐ | ๑๘    | ๐           |
| ๓        | ความสุภาพในการให้บริการ                       | ๗                       | ๓๔ | ๑๙    | ๐           |
| ๔        | ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ             | ๑๕                      | ๒๒ | ๒๓    | ๐           |
| ๕        | การจัดสถานที่รอให้บริการ                      | ๑๓                      | ๓๙ | ๘     | ๐           |
| ๖        | ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ          | ๑๔                      | ๒๖ | ๒๐    | ๐           |
| ๗        | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                  | ๑๕                      | ๓๒ | ๑๓    | ๐           |
| ๘        | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม         | ๑๑                      | ๓๓ | ๑๖    | ๐           |

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ จะมีเพศหญิงเท่ากับเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๑๒.๒๕ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๓๒.๖๓ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวน มากที่สุด ๔๕ คน เนื่องจากการได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมาคือการจัดสถานที่รอให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี คือ ๓๙ คน สำหรับความสุภาพในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี คือ ๓๔ คน และในประเด็นการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีทุกข้อและคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลโพธิ์มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๑๘.๓๐ ดี ร้อยละ ๗๕ พอใช้ ร้อยละ ๖.๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๕๐ พอใช้ ร้อยละ ๓๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๑๑.๖ ดี ร้อยละ ๕๖.๖ พอใช้ ร้อยละ ๓๑.๖
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๒๕ ดี ร้อยละ ๓๖.๖ พอใช้ ร้อยละ ๓๘.๓
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๒๑.๖ ดี ร้อยละ ๖๕ พอใช้ ร้อยละ ๑๓.๓
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความ

ต้องการ

- ดีมาก ร้อยละ ๒๓.๓ ดี ร้อยละ ๔๓.๓ พอใช้ ร้อยละ ๓๓.๓
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๒๕ ดี ร้อยละ ๕๓.๓ พอใช้ ร้อยละ ๒๑.๖