

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

(เดือนตุลาคม - เดือนมีนาคม 2561)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 50 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	ชาย	จำนวน 20 คน	หญิง	จำนวน 30 คน
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 18 ปี	จำนวน 5 คน	2. ระหว่าง 18 - 35 ปี	จำนวน 15 คน
	3. ระหว่าง 36 - 50 ปี	จำนวน 20 คน	4. มากกว่า 50 ปี	จำนวน 10 คน
3.การศึกษา	1. ประถมศึกษา	จำนวน 25 คน	2. มัธยมศึกษา	จำนวน 5 คน
	3. ปวช./ปวส.	จำนวน 10 คน	4. อนุปริญญา	จำนวน 4 คน
	5.ปริญญาตรี	จำนวน 5 คน	6. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 1 คน
	7. อื่น ๆ (ไม่มี)			
4.อาชีพ	1. เกษตรกร	จำนวน 23 คน	2. ลูกจ้าง	จำนวน 9 คน
	3. รับราชการ	จำนวน 3 คน	4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 5 คน
	6. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน 10 คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	27	23	0	0
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่	24	26	0	0
3	ความสุภาพในการให้บริการ	19	31	0	0
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	19	31	0	0
5	การจัดสถานที่รอให้บริการ	18	32	0	0
6	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	25	25	0	0
7	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	25	25	0	0
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	24	26	0	0

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 22.63 คน และในระดับดี เฉลี่ย 27.37 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 27 คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความ ต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ 25 คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ 24 คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลเหมืองใหม่มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ 54 ดี ร้อยละ 46
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ 48 ดี ร้อยละ 52
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 38 ดี ร้อยละ 62
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 38 ดี ร้อยละ 62
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 36 ดี ร้อยละ 64
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ 50 ดี ร้อยละ 50
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ 50 ดี ร้อยละ 50
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ 48 ดี ร้อยละ 52