

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

(เดือนตุลาคม 2561 - เดือนกันยายน 2562)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	ชาย	จำนวน 35 คน	หญิง	จำนวน 65 คน
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 18 ปี	จำนวน 5 คน	2. ระหว่าง 18 - 35 ปี	จำนวน 20 คน
	3. ระหว่าง 36 - 50 ปี	จำนวน 50 คน	4. มากกว่า 50 ปี	จำนวน 25 คน
3.การศึกษา	1. ประถมศึกษา	จำนวน 50 คน	2. มัธยมศึกษา	จำนวน 15 คน
	3. ปวช./ปวส.	จำนวน 15 คน	4. อนุปริญญา	จำนวน 4 คน
	5. ปริญญาตรี	จำนวน 15 คน	6. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 1 คน
	7. อื่น ๆ (ไม่มี)			
4.อาชีพ	1. เกษตรกร	จำนวน 50 คน	2. ลูกจ้าง	จำนวน 20 คน
	3. รับราชการ	จำนวน 5 คน	4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 10 คน
	6. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน 10 คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	70	28	2	0
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	70	25	5	0
3	ความสุภาพในการให้บริการ	80	20	0	0
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	80	20	0	0
5	การจัดสถานที่รอให้บริการ	70	30	0	0
6	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	85	15	0	0
7	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	85	15	0	0
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	80	20	0	0

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ 79.87 ,ระดับดี เฉลี่ยร้อยละ 18.88 และอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 1.25 มีผู้ตอบแบบสอบถามรายการประเมินทั้ง 8 รายการ ระดับดีมากอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน สูงสุดในเรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการเทศบาลตำบลเหมืองใหม่ ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในทุกๆ ด้านเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลเหมืองใหม่

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ 78, ดี ร้อยละ 18, พอใช้ ร้อยละ 4
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ 79, ดี ร้อยละ 16, พอใช้ ร้อยละ 5
3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 80 ดี ร้อยละ 20
4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 80 ดี ร้อยละ 19, พอใช้ ร้อยละ 1
5. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 80 ดี ร้อยละ 20
6. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ 82 ดี ร้อยละ 18
7. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ 80 ดี ร้อยละ 20
8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ 80 ดี ร้อยละ 20