

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองปากพูน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้ข้อมูล
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๒๐ คน	หญิงจำนวน ๓๐ คน	
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน	
	๓. ระหว่าง ๓๖- ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน	
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน	
	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๖ คน	
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน	
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)		
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน : ๙ คน	
	๓. รับราชการ จำนวน ๓ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน	
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๓	๒๓	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๕	การวัดสถานที่รอให้บริการ	๑๘	๓๒	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๒๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	๐	๐

/สรุปการ...

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองปากพูน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับ บริการ ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๓๖- ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับพอใช้และ ควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และใน ระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และช่วยแสดง สถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ใน ระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอสับความ ต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่าง เพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการ ให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึง พอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึง พอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัด มุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลเมือง ปากพูน มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามใน ประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดี มาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๔๖

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดี มาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๒

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดี มาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอสับความต้องการ ดี มาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๔๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๔๐

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๒

ข้อเสนอแนะ
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองปากพูนเสนอแนะว่า หากเทศบาลเมืองปากพูน จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควร พัฒนาใน ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มู้อ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ใม่สูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๕. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการรวมในองค์กร
๖. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองปากพูน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เดือนเมษายน ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย จำนวน ๒๐ คน	หญิง จำนวน ๓๐ คน
๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๕- ๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน
๓. ระหว่าง ๓๖- ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน	๕. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา ๑.ประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน
๓.อื่น ๆ นี้ไม่มี	
๔.อาชีพ ๑.เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน	๒.ลูกจ้าง จำนวน ๙ คน
๓.รับราชการ จำนวน ๓ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน
๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๓	๒๓	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๔	๓๒	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	๒๕	๒๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๒๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองปากพูน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๗ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพูน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับพอให้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗/คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗/คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความ ต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๔ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความ ยุติธรรม มีผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการ ให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึง พอใจในระดับดี มากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบ สอบถามเสนอให้จัด บุนหนิงสื่อพิมพ์และติดตั้ง จอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้ อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลเมือง ปากพูนมีงบประมาณเพียงพอควร ปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังคงมีความ พึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๔๖

๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดี มาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๒

๑๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดี มาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒

๑๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดี มาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒

๑๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดี มาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔

๑๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ ดี มาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๔๐

๑๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดี มาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๔๐

๑๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดี มาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๔๒