

ผลการประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลสำรวจความประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลโคกกรวด

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศชาย จำนวน ๗๘ คน เพศหญิง จำนวน ๑๐๕ คน
๒. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๒ คน ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๘ คน ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๐ คน ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๑ คน มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน
๓. ภูมิลำเนา/ที่อยู่อาศัย หมู่ที่ ๑ จำนวน ๓๔ คน หมู่ที่ ๒ จำนวน ๔๑ คน หมู่ที่ ๓ จำนวน ๓๘ คน หมู่ที่ ๔ จำนวน ๒๗ คน หมู่ที่ ๖ จำนวน ๒๗ คน หมู่ที่ ๑๔ จำนวน ๑๖ คน
๔. ระดับการศึกษา ประถมศึกษาจำนวน ๓๔ คน มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าจำนวน ๕๕ คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๖ คน ปริญญาตรี ๑๘ คน สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน - คน อื่นๆ จำนวน - คน
๕. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน - คน ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๓๘ คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๘ คน ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน - คน รับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๒ คน เกษียณ จำนวน ๙ คน เกษตรกรจำนวน ๕๑ คน อื่น ๆ จำนวน - คน
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๓ คน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๖ คน ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔ คน ๒๐,๐๐๐ ขึ้นไป จำนวน - คน
๗. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโคกกรวด บ่อยเพียงใด ไม่เคย จำนวน - คน เคย ๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๑๔๘ คน เคย ๓ - ๔ ครั้ง จำนวน ๓๕ คน เคย ๕ ครั้งขึ้นไปจำนวน - คน

ส่วนที่ ๒: เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน - คน การบริการรับชำระค่าน้ำประปาจำนวน ๔๘ คน การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๕๕ คน การให้บริการ รถ ๑๖๖๙ จำนวน ๒๒ คน การใช้บริการ Internet ฟรี จำนวน ๘ คน การให้บริการรถดับเพลิง/รถน้ำจำนวน ๑๐ คน การบริการรับชำระภาษี จำนวน ๒๐ คน การให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน ๒๐ คน การบริการรับชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน - คน อื่น ๆ จำนวน - คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๑	๑๔๘	๑๔	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๑	๑๔๗	๑๕	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๓	๑๔๓	๑๗	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๓	๑๔๓	๑๗	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	๒๒	๑๔๕	๑๖	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๒๑	๑๔๕	๑๗	-	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒	๑๔๖	๑๕	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	๒๒	๑๔๖	๑๕	-	-
๓.๒ มีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการ บริการ	๒๓	๑๔๔	๑๖	-	-
๓.๓ อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย	๒๕	๑๔๙	๙	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. เพิ่มช่องทางการให้บริการ
๒. อยากให้มีจุดบริการน้ำดื่ม
๓. ควรจัดให้มีห้องน้ำให้บริการประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ
๔. ควรเสริมบริการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น
๕. เห็นควรมีพื้นที่หรือสถานที่และเก้าอี้เพิ่มขึ้นไว้รองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลโคกกรวด ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๘ รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๒ ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๒ รองลงมา มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓ รองลงมา ๕๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ รองลงมา ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๙ รองลงมา ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖ ส่วนใหญ่จะมีภูมิลำเนาหรือที่อยู่ หมู่ ๒ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ รองลงมา หมู่ ๓ มีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๗ รองลงมา หมู่ ๑ มีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘ รองลงมา หมู่ ๔ มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕ รองลงมา หมู่ ๖ มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕ รองลงมา หมู่ ๑๔ มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ รองลงมา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๕ รองลงมา ประถมศึกษา มีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘ รองลงมา ปริญญาตรี ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ รองลงมา เกษตรกร มีจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๗ รองลงมา ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๗ รองลงมา ว่าง เกษียณ มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒ รองลงมา ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗ สุดท้ายนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๓ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖ รองลงมาน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๓ รองลงมา สุดท้าย ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๑ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสูงสุดเคย ๑ - ๒ ครั้ง มีจำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๗ รองลงมาเคย ๓ - ๔ ครั้ง มีจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๓

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

พบว่าผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชนเทศบาลตำบลโคกกรวดส่วนใหญ่ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีจำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๕ รองลงมา การบริการรับชำระค่าน้ำประปา มีจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓ รองลงมา การให้บริการ รถ ๑๖๖๙ มีจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๒ รองลงมา การบริการรับชำระภาษี ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๓ รองลงมา การให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย มีจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๓ รองลงมา การให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย มีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ รองลงมา สุดท้ายการให้บริการรถดับเพลิง/รถน้ำ ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗

ส่วนที่ ๓: แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลโคกกรวด
ทั้ง ๓ ด้าน จำนวน ๑๘๓ คน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลโคกกรวดในระดับพึงพอใจมาก มีจำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๗ รองลงมา ระดับพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๘ รองลงมา ต่ำสุดระดับความพึงพอใจปานกลาง มีจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลโคกกรวดในระดับพึงพอใจมาก มีจำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๘ รองลงมาระดับพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๒ รองลงมาต่ำสุดระดับความพึงพอใจปานกลาง มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลโคกกรวดในระดับพึงพอใจมาก มีจำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๒ รองลงมาระดับพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๖ รองลงมาต่ำสุดระดับความพึงพอใจปานกลาง มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒

ส่วนที่ ๔ เสนอแนะ

สรุปทั้ง ๓ ด้านมีประชาชนตำบลโคกกรวด มีความพึงพอใจมาก ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๒ รองลงมาด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๗ รองลงมาต่ำสุดด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๘ ซึ่งทั้ง ๓ ด้านมีผลความพึงพอใจไม่ถึงร้อยละ ๙๐ จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง
๑. เพิ่มช่องทางการให้บริการ ๒. ยอยากให้มีจุดบริการน้ำดื่ม ๓. ควรจัดให้มีห้องน้ำให้บริการประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ ๔. ควรเสริมบริการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ๕. เห็นควรมีพื้นที่หรือสถานที่และเก้าอี้เพิ่มขึ้นไว้รองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๑. ทางเทศบาลได้เพิ่มช่องทางติดต่อผ่านทาง facebook เทศบาล สามารถแจ้งหรือสอบถามข้อมูลเบื้องต้นได้ ๒. ทางเทศบาลได้เพิ่มจุดบริการน้ำดื่มทั้งเป็นน้ำเย็นและน้ำร้อน ให้บริการตนเอง ๓. ทางเทศบาลได้มีโครงการปรับปรุงก่อสร้างห้องน้ำในเทศบาลเพิ่มขึ้น ๔. ทางเทศบาลได้ปรึกษาหารือการสร้างแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุ ร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับชำระภาษี ค่าน้ำประปา ฯลฯ ๕. ทางเทศบาลได้จัดหาเก้าอี้ โต๊ะไว้รองรับตรงจุดรับบริการเพิ่มเติมเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนา การให้บริการให้ตรงกับประชาชนมากที่สุด เห็นควรจัดเวที่รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำเรื่องเข้าที่ประชุมประชาคมตำบลในการขอความเห็นและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ