

คู่มือ



ประกาศเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เพื่อให้การบริหารราชการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ภายใต้การกำกับดูแลและกรอบนโยบายที่นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา กำหนด

ในการนี้ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ให้ประชาชนทราบตามที่แนบท้ายนี้ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ร้อยตำรวจตรี

(เดช คำปา)

นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา

พิมพ์...
ท่าน...
ตรวจ...

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา
แบบท้ายประกาศเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

ตามที่เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา โดยทำการประเมินประชาชนผู้มารับบริการของสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง และกองช่าง จำนวน ๑๙๐ คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๙๐ คน แบ่งเป็นเพศหญิง ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ และเพศชาย ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙

๒. ระดับช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ช่วงอายุ ๑๘-๖๐ ปี จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๑ ช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๔ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๕

๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ประถมศึกษา ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๒ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ และระดับปริญญาตรี ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๘

๔. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เกษตรกร ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ นิสิต/นักศึกษา ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๔ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๔ รับจ้าง/ลูกจ้าง ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๘ และธุรกิจส่วนตัว ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕

๕. ผู้มาใช้บริการจำแนกตามประเภทของบริการ แบ่งเป็น เสียภาษี ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ บริการอินเทอร์เน็ต Wifi ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๑ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๔ สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๖ ขอรับบริการรถส่งไปสถานพยาบาล ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓ ขอรับน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ขออนุญาตก่อสร้าง/ขุดดิน/ถมดิน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ร้องเรียนร้องทุกข์ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕ และศูนย์ข้อมูลข่าวสาร - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็น

(๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๘$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๓$) ตามลำดับ

(๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ใช้งานง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$)

(๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๓$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจและเอาใจใส่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$) ตามลำดับ

/(๔) ความพึงพอใจ...

(๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗$) มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๙$) ตามลำดับ

๗. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผลการประเมิน ในภาพรวมพึงพอใจมากถึงระดับปานกลาง จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๐ และพึงพอใจน้อยถึงระดับต้องปรับปรุง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๐

๘. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนผู้มารับบริการ เสนอว่ามาใช้บริการช่วงพักเที่ยงหรือช่วงเช้าก่อน ๐๘.๓๐ น. ไม่พบเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง เสนอให้เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาพิจารณาปรับปรุงภารกิจดังกล่าว เช่นการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาดังกล่าว