

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

เทศบาลเมืองเมืองพล ได้ดำเนินการส่งแบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเมืองพลในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 415 ชุด และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 415 คน ซึ่งกองยุทธศาสตร์และงบประมาณได้สรุปผลการประเมินฯ ได้ดังนี้

ส่วนราชการภายในที่ผู้ตอบแบบประเมินขอรับบริการ มากที่สุด คือ กองสวัสดิการสังคม จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 รองลงมา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 ศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.12 กองคลัง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54 ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 กองช่าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 กองการศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.12 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 และกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 415 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22
2. ระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 28.19 รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 20.96 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.84 และระดับอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.16
3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สมรส จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 65.54 รองลงมา โสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.48 หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 และสถานภาพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92
4. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.67 รองลงมา ระดับประถมศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 ระดับปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.65 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 และระดับการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี หรือ อื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65
5. อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.67 รองลงมา รับจ้าง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 28.92 รับราชการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 เกษตรกร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55 แม่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 กำลังศึกษา/นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93

ข้าราชการบำนาญ/ข้าราชการเกษียณ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 ว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24

6. ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ชุมชนเมืองเก่ามากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.85 รองลงมา ชุมชนเมืองพล จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ชุมชนศรีเมือง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ชุมชนพลประชานุกูล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16 ชุมชนเมืองใหม่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.92 ชุมชนหนองแวง 3 จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.92 ชุมชนพลประชาพัฒนา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.68 ชุมชนหนองแวง 1 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 ชุมชนหนองแวง 2 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 ชุมชนตลาดเก่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 ชุมชน บ.ข.ส. มิ่งเมือง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 ชุมชนพลประชากลางเมือง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 ชุมชนทุ่งรวงทอง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 ชุมชนหนองแวง 4 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 และอื่นๆ (นอกเขตพื้นที่เทศบาล) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลเมืองเมืองพล พบว่า มีผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ท่านได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับมาก จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 59.28 รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 23.62 ระดับปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และระดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับมาก จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 58.56 รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 ระดับปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 13.98 ระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 และระดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24

3. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงประเด็น ใช้ภาษาที่สุภาพชัดเจน เข้าใจง่าย และให้ข้อมูลที่สอบถามได้ถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับมาก จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 61.21 รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 ระดับปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และระดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65

4. ท่านได้รับความสะดวกของสถานที่ในการรับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ เป็นต้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับมาก จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 61.21 รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 ระดับปานกลาง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 และระดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69

5. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับมาก จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 63.38 รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 ระดับปานกลาง

จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64 และระดับที่ต่อน้อยที่สุด คือ ระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41

6. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- ดีมาก
- อยากให้กองคลังจัดเก็บค่าขยะร้านค้า
- ควรปรับปรุง
- อยากให้กองคลังสำรวจว่าบ้านกับร้านค้า ควรเสียค่าขยะเท่ากันไหมครับ
- ขยะตามถนนมีมากให้คนงานเก็บด้วย
- ร้านค้าต้องเสียค่าขยะมากกว่า เพราะขยะมากกว่าบ้านที่อยู่อาศัย
- หน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ ทำอะไรบ้าง มีประโยชน์ต่อประชาชนในด้านใดบ้างคะ
- อยากให้กองคลังมาเก็บค่าขยะทุกบ้าน
- อยากให้ออกมาประชุมร่วมกับชุมชน เพื่อแบ่งชุมชนให้เป็นแนวทางเดียวกัน
- เศษไม้ที่ประชาชนตัดออกที่ริมฟุตบาท ช่วยแบ่งเวลามาเก็บบ้าง มิใช่ไปแจ้งถึงมาเก็บ
- กล้องวงจรปิด ควรติดตามที่สาธารณะ เช่น สระน้ำเจ้าพ่อผาแดง ฯลฯ
- เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- อยากเห็นแต่ละกองทำงานเชิงรุก ออกพบปะตามชุมชนต่างๆ จะได้ถามข้อข้องใจ
- อยากให้แต่ละกองออกให้ความรู้ตามชุมชนต่างๆ แนะนำวิธีไปติดต่องาน ออกมาให้ความรู้เดือนละ 1 ครั้ง สร้างความสัมพันธ์อันดีของหน่วยงานกับชุมชน
- ควรมีประชาสัมพันธ์แต่ละชุมชน หรือสำรวจว่าชุมชนไหนต้องการหออกระจายข่าวในชุมชน เพราะจะช่วยให้การประชาสัมพันธ์ทางราชการได้ดียิ่งขึ้นครับ เพราะประชาชนไม่ได้ติดตามข่าวสารจะได้ฟังทางชุมชนบ้าง
- ปัญหาหมาจรจัดตามถนนมีวิธีการแก้ไขแบบไหน หรือไม่คะ
- บริการดีมาก
- กองช่างควรออกตรวจดูเป็นระยะ เช่น ดูไฟฟ้า/ถนน/ฟุตบาท เพื่อให้การแก้ไขได้ถูกต้องทันการ
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ล่าช้าในการให้บริการประชาชน
- ให้สำนักทะเบียนบ้านออกให้ความรู้ ความเข้าใจ แนวทางต่างๆ เช่น การแจ้งเกิด ตาย ย้าย ทำบัตรใหม่ ฯลฯ
- ค่าขยะบ้านติดถนนเสียค่าขยะ ส่วนอยู่หลังบ้านไม่ไปเก็บค่าขยะ
- ที่ติดต่ออยู่สูงเกินไปครับ
- อยากให้กองคลังออกสำรวจดูบ้านที่อยู่อาศัยเก็บค่าขยะด้วย
- ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาไม่มาในการทำบัตรประชาชน

- กองการศึกษาควรมาสำรวจความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ ร.ร.เพื่อได้ปรับปรุงแก้ไข ทั้งด้านครู ผู้ปกครอง และนักเรียน
- เจ้าหน้าที่ห้องทะเบียนและบัตรควรแนะนำหรือพุดจาให้ดีต่อผู้มาใช้บริการ
- ชุมชนอยากได้หอกระจายข่าว
- เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ไพเราะ การบริการช้าและไม่ค่อยสนใจให้บริการแก่ประชาชน
- เสียภาษี หรือค่าขยะ อยากให้เก็บทุกหลังคาเรือน เพราะบางคนเสียค่าขยะบ้านเดียว มีบ้านเช่าหลายหลัง