

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2561 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 50.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย ในงานบริการด้านการพัฒนา และจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา รับบริการจากงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 28.50 งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 6.80 งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.30 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 4.80 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.30 งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.00 และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลกระปี่น้อย ให้บริการในปีงบประมาณ 2561 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.53 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และงานบริการด้านทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลกระปี่น้อย ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมแซมถนนหนทาง ไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน การปรับปรุงการให้บริการระบบประปา