

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๔๙ คน	หญิง	จำนวน ๘๖ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๒๗ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๔๒ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๔๔ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๒ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๓๑ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๔๗ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน - คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๙ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๖ คน
	๗. อื่นๆ (ไม่มี)			
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๘ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๖๑ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๑๘ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๒ คน
	๕. อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๖ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๗๒	๖๓	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๗๐	๖๕	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๘๔	๕๑	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐	๕๕	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๗๕	๖๐	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๖๗	๖๘	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๖๗	๖๘	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๗๖	๕๙	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหินกอง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีมากกว่า ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปวช./ปวส. และมีอาชีพเป็นลูกจ้าง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหินกองในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมิน ทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๕๖.๓๐ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๕๕.๕๖ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๔ คน รองลงมาคือความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๐ คน สำหรับการ จัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๗๖ คน ส่วนการจัดสถานที่รอให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๗๕ คน ในประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๗๒ คน และมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๗๐ คน ประเด็นห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการและการมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีระดับดีมากพอๆ กัน คือ ๖๗ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีตู้ทำน้ำร้อน น้ำเย็น ไว้สำหรับให้บริการประชาชนดื่ม และติดตั้งโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลหินกองมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
 - ดีมาก ร้อยละ ๖๒.๒๒ ดี ร้อยละ ๓๗.๗๘
๒. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดรวดเร็วในการให้บริการ
 - ดีมาก ร้อยละ ๕๙.๒๖ ดี ร้อยละ ๔๐.๗๔
๓. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
 - ดีมาก ร้อยละ ๕๖.๓๐ ดี ร้อยละ ๔๓.๗๐
๔. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการจัดสถานที่รอให้บริการ
 - ดีมาก ร้อยละ ๕๕.๕๖ ดี ร้อยละ ๔๔.๔๐
๕. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
 - ดีมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓ ดี ร้อยละ ๔๖.๖๗
๖. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
 - ดีมาก ร้อยละ ๕๑.๘๕ ดี ร้อยละ ๔๘.๑๕
๗. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
 - ดีมาก ร้อยละ ๔๙.๖๓ ดี ร้อยละ ๕๐.๓๗
๘. ผู้รับบริการระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
 - ดีมาก ร้อยละ ๔๙.๖๓ ดี ร้อยละ ๕๐.๓๗