

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
 ของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๒๓ คน	หญิง จำนวน ๒๗ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๒ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๒ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน
	๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน
๓. การศึกษา	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๒ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน
	๕. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)	
	๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๒๐ คน
๔. อาชีพ	๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน
	๕. อื่นๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๕ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๒	๒๘	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๒	๒๘	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๙	๒๑	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๒๔	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๔	๒๖	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๑	๒๙	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๑	๒๙	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๕	๒๕	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหินกอง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหินกองในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดย
มีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้ และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๓.๗๕ คน และในระดับดีเฉลี่ย ๒๖.๒๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๙ คน รองลงมาคือความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๔ คน สำหรับการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๒๕ คน ส่วนการจัดสถานที่รอให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๒๔ คน ในประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๒ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ และการมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจในระดับดีมากพอๆกัน คือ ๒๑ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีตู้ทำน้ำเย็นไว้สำหรับให้ประชาชนดื่ม และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลหินกอง มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ ผู้รับบริการก็ยังมีค่าความพึงพอใจในระดับดี

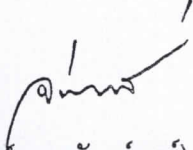
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๘ ดี ร้อยละ ๔๒
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๘
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

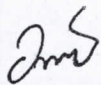


(นางสาวศศิวิมล ใจชื่น)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ



(นางจันทรรุท จันทรพงษ์)
ผู้อำนวยการกองคลัง

- เพื่อทราบ



(นายวิทยา วงศ์ศรีแก้ว)
ปลัดเทศบาลตำบลหินกอง

ทราบ



(ลงชื่อ)

(นายอรรถพล พระลักษณ์)
นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง