

สำเนาคู่ฉบับ



ที่ นม ๕๘๗๐๗/จ ๕๐๖

สำนักงานเทศบาลตำบลหินดาด
ถนนราชสีมา - บุรีรัมย์
อำเภอห้วยแถลง นม. ๓๐๒๔๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ประกาศสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
เรียน กำนันตำบลหินดาด, ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๘, ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๐ และประธานชุมชนทุกชุมชน
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศเทศบาลตำบลหินดาด จำนวน ๑ ชุด

ด้วยเทศบาลตำบลหินดาด ได้จัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการทุกสำนัก/กอง เทศบาลตำบลหินดาด เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเทศบาลตำบลหินดาด โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ แล้วนั้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เทศบาลตำบลหินดาดจึงขอความอนุเคราะห์ท่าน ประชาสัมพันธ์ประกาศสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้สามารถขอดูรายละเอียดได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหินดาด ในวันและเวลาราชการ และทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลหินดาด (www.hindadcity.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

๘-

(นายชอบ ภิญโญ)

นายกเทศมนตรีตำบลหินดาด

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เทศบาลตำบลหินดาด

โทร. ๐ ๔๔๙๕ ๐๔๓๘

โทรสาร. ๐ ๔๔๙๕ ๐๔๕๕





ประกาศเทศบาลตำบลหินดาด
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลหินดาด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่เทศบาลตำบลหินดาด ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดให้บริการเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านต่างๆ และนำข้อเสนอแนะที่ได้ มาปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหินดาด ต่อไปนั้น

เทศบาลตำบลหินดาด จึงประกาศสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

8-

(นายชอบ ภิญโญ)

นายกเทศมนตรีตำบลหินดาด

รายงานผลตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหินตาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหินตาด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลกระทประเมินดังนี้

๑. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดให้บริการ และเก็บแบบประเมิน จำนวน ๑๑๑ ราย

๒. ระยะเวลาเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหินตาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์ประเมิน	
มากที่สุด	= ๕	มากที่สุด	= ๔.๒๐ - ๕.๐๐
มาก	= ๔	มาก	= ๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	= ๓	ปานกลาง	= ๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	= ๒	น้อย	= ๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	= ๑	น้อยที่สุด	= ๑.๐๐ - ๑.๘๐

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหินตาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๓๘.๗๔
หญิง	๖๘	๖๑.๒๖
รวม	๑๑๑	

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๕๑
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๔๑	๓๖.๙๔
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๔๕	๔๐.๕๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	๑๗.๑๒
รวม	๑๑๑	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๕๗	๕๑.๓๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	๒๓	๒๐.๗๒
ปวช./ปวส.	๒๘	๒๕.๒๓
ปริญญาตรี	๓	๒.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐๐.๐๐
รวม	๑๑๑	

๔. สถานภาพของผู้รับบริการ

รับราชการ	๕	๔.๕๐
ค้าขาย	๒๑	๑๘.๙๒
เกษตรกรรม	๒๙	๒๖.๑๓
รับจ้าง	๔๐	๓๖.๐๔
อื่น ๆ	๑๖	๑๔.๔๑
รวม	๑๑๑	

๕. ขอรับบริการด้าน

ติดต่องานทะเบียนและบัตร	๒๑	๑๘.๙๑
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔๖	๔๑.๔๔
ขออนุญาตก่อสร้าง	๘	๗.๒๑
ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๑	๙.๙๑
ลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพ	๑๗	๑๕.๓๒
อื่นๆ	๘	๗.๒๑
รวม	๑๑๑	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงคำร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๔ คน ๒๑.๖๒%	๘๖ คน ๗๗.๔๘%	๑ คน ๐.๙๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ คน ๑๗.๑๒%	๘๗ คน ๗๘.๓๘%	๖ คน ๕.๔๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๙ คน ๑๗.๑๒%	๘๙ คน ๘๐.๑๘%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐ คน ๑๘.๐๒%	๘๘ คน ๗๙.๒๘%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๗ คน ๓๓.๓๓%	๗๑ คน ๖๓.๙๖%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๗ คน ๓๓.๓๓%	๖๙ คน ๖๒.๑๖%	๕ คน ๔.๕๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.๓	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔๒ คน ๓๗.๘๔%	๖๕ คน ๕๘.๕๖%	๔ คน ๓.๖๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๒.๔	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๓๔ คน ๓๐.๖๓%	๗๑ คน ๖๓.๙๖%	๖ คน ๕.๔๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔๐ คน ๓๖.๐๔%	๕๔ คน ๕๔.๐๕%	๑๐ คน ๙.๐๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๓.๒	ช่องทางการให้บริการของสำนักงาน	๔๓ คน ๓๘.๗๔%	๖๑ คน ๕๔.๙๕%	๗ คน ๖.๓๑%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๔. ด้านผลจากการให้บริการ							
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๕๖ คน ๕๐.๔๕%	๕๒ คน ๔๖.๘๕%	๓ คน ๒.๗๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
๔.๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๕๘ คน ๕๒.๒๕%	๔๘ คน ๔๓.๒๔%	๕ คน ๔.๕๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%	๐ คน ๐.๐๐%
ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		$\frac{๕๖+๕๘}{๑๒}$	$\frac{๕๒+๔๘}{๑๒}$	$\frac{๓+๕}{๑๒}$	๐	๐	๐
คะแนนที่ได้ = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๓๕.๗๕×๕ = ๑๗๘.๗๕	๗๐.๐๘×๔ = ๒๘๐.๓๒	๔.๖๖×๓ = ๑๓.๙๘	๐	๐	๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๑๗๘.๗๕ + ๒๘๐.๓๒ + ๑๓.๙๘ + ๔๗๓.๐๕					
คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$		$\frac{๔๗๓.๐๕}{๑๑๑}$					

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๘
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๘
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑

๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๘
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๘
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๒
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐

๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๔
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐

๒.๔ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๙๖
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๖๓
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๕.๔๑

๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๙๕
ลำดับที่ ๒ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๗๔
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๖.๓๑

๔. ด้านผลจากการให้บริการ

๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด) พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๔๕
ลำดับที่ ๒ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๘๕
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๐

๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์ พบว่า

ลำดับที่ ๑ คือ (๕) ความพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๒๕
ลำดับที่ ๒ คือ (๔) ความพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๒๕
ลำดับที่ ๓ คือ (๓) ความพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๔.๕๐

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหินดาด

พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด = ๔.๒๖

หาค่าร้อยละ $\frac{๔.๒๖ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๕.๒$

๕ คะแนน