



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหินกอง

ที่ ๗ /๒๕๖๑ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๐)

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

ตาม หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหลัก
ในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชน
มีคุณภาพชีวิตที่ดี นั้น

เทศบาลตำบลหินกอง ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการ
ให้บริการด้านต่างๆ ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๐) รายละเอียดตาม
เอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑารัตน์ คำจร)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐)
เทศบาลตำบลหินกอง

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐(ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง จังหวัดสระบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๑-๔๐ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๔๑-๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓	(๖.๖๖)
ปริญญาตรี	๒๒	(๕๙.๘๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	(๒๒.๔๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๖	(๓๕.๕๕)
ผู้ประกอบการ	๒	(๔.๔๔)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๙/๘๖.๖๖%	๔/๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐/๘๘.๘๘%	๔/๘.๘๘%	๑/๒.๒๒%	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐/๘๘.๘๘%	๕/๑๑.๑๑%	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่	๔๐/๘๘.๘๘%	๔/๘.๘๘%	๑/๒.๒๒%	-	-

ประกาศไว้					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๓๘/๘๔.๔๔%	๔/๘.๘๘%	๓/๖.๖๖%	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ	๓๔/๗๕.๕๕%	๕/๑๑.๑๑%	๖/๑๓.๓๓%	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๓๘/๘๔.๔๔%	๒/๔.๔๔%	๕/๑๑.๑๑%	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๙/๘๖.๖๖%	๓/๖.๖๖%	๓/๖.๖๖%	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๕/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔๐/๘๘.๘๘%	๓/๖.๖๖%	๒/๔.๔๔%	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒/๗๑.๑๑%	๑๐/๒๒.๒๒%	๓/๖.๖๖%	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๓๖/๘๐.๐๐%	๕/๑๑.๑๑%	๔/๘.๘๘%	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๓/๗๓.๓๓%	๘/๑๗.๗๗%	๔/๘.๘๘%	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๒/๗๑.๑๑%	๘/๑๗.๗๗%	๕/๑๑.๑๑%	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๘/๘๔.๔๔%	๕/๑๑.๑๑%	๒/๔.๔๔%	-	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย