



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหินกอง

ที่ ๕๖ /๒๕๖๑ วันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
ไตรมาสที่ ๒ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑)

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

ตาม หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี นั้น

เทศบาลตำบลหินกอง ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑารัตน์ คำจอร์)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

นายพงษ์ศักดิ์ คุ้มภัย
ปลัดเทศบาล

นายชัชวาลย์ แจ่มเจนนี

นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ไตรมาสที่ ๒ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑)
เทศบาลตำบลหินกอง

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง จังหวัดสระบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	(๓๗.๕๐)
หญิง	๒๐	(๖๒.๕๐)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๙.๓๗)
๒๑-๔๐ ปี	๑๑	(๒๑.๘๘)
๔๑-๖๐ ปี	๑๔	(๔๓.๗๕)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	(๒๕.๐๐)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๘	(๒๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๓	(๖๔๐.๖๒)
ปริญญาตรี	๗	(๒๑.๘๘)
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	(๑๒.๕๐)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	(๙.๓๘)
ผู้ประกอบการ	๕	(๑๕.๖๒)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๗	(๕๓.๑๓)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	(๒๑.๘๗)
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐/๖๒.๕๐%	๘/๒๕.๐๐%	๔/๑๒.๕๐%	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓/๗๑.๘๗%	๗/๒๑.๘๗%	๒/๖.๒๕%	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๓/๗๑.๘๗%	๙/๒๘.๑๒%	-	-	-

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖/๘๑.๒๕%	๕/๑๕.๖๒%	๑/๓.๑๒%	-	-
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน	๒๖/๘๑.๒๕%	๕/๑๕.๖๒%	๑/๓.๑๒%	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๓/๗๑.๘๗%	๔/๑๒.๕๐%	๕/๑๕.๖๒%	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๓/๗๑.๘๗%	๔/๑๒.๕๐%	๕/๑๕.๖๒%	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๔/๗๕.๐๐%	๔/๑๒.๕๐%	๔/๑๒.๕๐%	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕/๗๘.๑๒%	๕/๑๕.๖๒%	๔/๑๒.๕๐%	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓/๗๑.๘๗%	๗/๒๑.๘๗%	๒/๖.๒๕%	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๘/๘๗.๕๐%	๓/๙.๓๗%	๑/๓.๑๒%	-	-
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๑/๖๕.๖๒%	๖/๑๘.๗๕%	๕/๑๕.๖๒%	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๑/๖๕.๖๒%	๖/๑๘.๗๕%	๕/๑๕.๖๒%	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙/๕๙.๓๗%	๘/๒๕.๐๐%	๕/๑๕.๖๒%	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๓/๗๑.๘๗%	๗/๒๑.๘๗%	๒/๖.๒๕%	-	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการ