



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหินกอง
ที่ ๑๐๖ /๒๕๖๑ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
ไตรมาสที่ ๓ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑)

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

ตาม หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี นั้น

เทศบาลตำบลหินกอง ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑารัตน์ คำจอร์)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

นายจตุรงค์ จิตศิริ
ปลัดเทศบาล

นายชยภัทร งามจิตต์
นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ไตรมาสที่ ๓ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑)
เทศบาลตำบลหินกอง

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐(เดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง จังหวัดสระบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	(๔๔.๒๓)
หญิง	๒๙	(๕๕.๗๗)
รวม	๕๒	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	(๑๗.๓๐)
๒๑-๔๐ ปี	๑๒	(๒๓.๐๐)
๔๑-๖๐ ปี	๑๗	(๓๒.๗๐)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	(๒๗.๐๐)
รวม	๕๒	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๘	(๑๕.๓๘)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๒	(๔๒.๓๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๒๘.๘๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	(๑๓.๕๒)
รวม	๕๒	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗	(๑๓.๔๖)
ผู้ประกอบการ	๑๒	(๒๓.๐๐)
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๐	(๕๗.๗๐)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	(๕.๘๔)
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	๕๒	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๑/๗๘.๘๔%	๖/๑๑.๕๓%	๕/๙.๖๑%	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕/๖๗.๓๐%	๘/๑๕.๓๘%	๙/๑๗.๓๐%	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕/๖๗.๓๐%	๘/๑๕.๓๘%	๙/๑๗.๓๐%	-	-

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕/๔๘.๐๗%	๒๒/๔๒.๓๐%	๕/๙.๖๑%	-	-
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๓๘/๗๓.๐๗%	๘/๑๕.๓๘%	๖/๑๑.๕๓%	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๕/๔๘.๐๗%	๒๐/๓๘.๔๖%	๗/๑๓.๔๖%	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๕/๖๗.๓๐%	๘/๑๕.๓๘%	๙/๑๗.๓๐%	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๑/๗๘.๘๔%	๖/๑๑.๕๓%	๕/๙.๖๑%	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕/๔๘.๐๗%	๒๒/๔๒.๓๐%	๕/๙.๖๑%	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕/๖๗.๓๐%	๘/๑๕.๓๘%	๙/๑๗.๓๐%	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๓๗/๗๑.๑๕%	๑๕/๒๘.๘๔%	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕/๔๘.๐๗%	๒๐/๓๘.๔๖%	๗/๑๓.๔๖%	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๕/๖๗.๓๐%	๘/๑๕.๓๘%	๙/๑๗.๓๐%	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕/๔๘.๐๗%	๒๐/๓๘.๔๖%	๗/๑๓.๔๖%	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕/๖๗.๓๐%	๘/๑๕.๓๘%	๙/๑๗.๓๐%	-	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหินกอง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๗

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรตั้งคอมพิวเตอร์ไว้บริการระบบ อินเทอร์เน็ต ให้ประชาชนสืบค้นข้อมูล

๗.๒ ควรปรับปรุงห้องประชาสัมพันธ์ให้สวย