



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหินกอง

ที่ ๑๗๓/๒๕๖๑ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑)

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

ตาม หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี นั้น

เทศบาลตำบลหินกอง ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑารัตน์ คำจร)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

นายวิไล ธีระศักดิ์  
ปลัดเทศบาล

(นายชัยชัย เน่งเจนศิลป์)

นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

สรุปผลการประเมิน  
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑)  
เทศบาลตำบลหินกอง

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๔  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ  
สรุปผล จำนวน ๔๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนกรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง จังหวัดสระบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๔  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                            | จำนวน | ร้อยละ   |
|------------------------------------|-------|----------|
| <b>๑. เพศ</b>                      |       |          |
| ชาย                                | ๓๙    | (๓๙.๕๘)  |
| หญิง                               | ๒๙    | (๖๐.๔๒)  |
| รวม                                | ๔๘    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>              |       |          |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๗     | (๑๔.๕๘)  |
| ๒๑-๔๐ ปี                           | ๑๕    | (๓๑.๒๕)  |
| ๔๑-๖๐ ปี                           | ๑๘    | (๓๗.๕๐)  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๘     | (๑๖.๖๗)  |
| รวม                                | ๔๘    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>      |       |          |
| ประถมศึกษา                         | ๘     | (๑๖.๗๐)  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๑๙    | (๓๙.๖๐)  |
| ปริญญาตรี                          | ๑๕    | (๓๑.๒๕)  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๖     | (๑๒.๔๕)  |
| รวม                                | ๔๘    | (๑๐๐.๐๐) |
| <b>๔. สถานภาพของผู้รับบริการ</b>   |       |          |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๖     | (๑๒.๕๐)  |
| ผู้ประกอบการ                       | ๑๑    | (๒๒.๙๐)  |
| ประชาชนผู้รับบริการ                | ๒๔    | (๕๐.๐๐)  |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๗     | (๑๔.๖๐)  |
| อื่นๆ โปรดระบุ .....               | -     | -        |
| รวม                                | ๔๘    | (๑๐๐.๐๐) |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ประเด็น/ด้าน                                                              | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน |           |          |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|----------|------|------------|
|                                                                           | มากที่สุด                             | มาก       | ปานกลาง  | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                        |                                       |           |          |      |            |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                 | ๓๐/๖๒.๒๕%                             | ๑๐/๒๐.๘๓% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                             | ๒๐/๔๑.๖๖%                             | ๒๐/๔๑.๖๖% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                         |                                       |           |          |      |            |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๒๒/๔๕.๘๓%                             | ๑๘/๓๗.๕๐% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |

| ประกาศไว้                                                                                               |                                       |           |          |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|----------|------|------------|
| ประเด็น/ด้าน                                                                                            | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน |           |          |      |            |
|                                                                                                         | มากที่สุด                             | มาก       | ปานกลาง  | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                        | ๔๐/๘๓.๓๓%                             | ๗/๑๔.๕๘%  | ๑/๒.๐๘%  | -    | -          |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                       |                                       |           |          |      |            |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              | ๒๒/๔๕.๘๓%                             | ๑๘/๓๗.๕๐% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      | ๓๐/๖๒.๒๕%                             | ๑๐/๒๐.๘๓% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น              | ๒๐/๔๑.๖๖%                             | ๒๐/๔๑.๖๖% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔๘/๑๐๐.๐๐%                            | -         | -        | -    | -          |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | ๒๐/๔๑.๖๖%                             | ๒๐/๔๑.๖๖% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                        |                                       |           |          |      |            |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                               | ๒๒/๔๕.๘๓%                             | ๑๘/๓๗.๕๐% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                               | ๔๐/๘๓.๓๓%                             | ๗/๑๔.๕๘%  | ๑/๒.๐๘%  | -    | -          |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                   | ๒๐/๔๑.๖๖%                             | ๒๐/๔๑.๖๖% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                        | ๒๒/๔๕.๘๓%                             | ๑๘/๓๗.๕๐% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                  | ๒๒/๔๕.๘๓%                             | ๑๘/๓๗.๕๐% | ๘/๑๖.๖๖% | -    | -          |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหินกอง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๑

## ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ผู้บริหารควรพบและมาให้บริการประชาชนให้มากขึ้น

๗.๒ ควรพูด และอธิบายขั้นตอนการรับบริการซ้ำๆ