



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหินกอง

ที่ ๒๖๓/๒๕๖๒

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒)

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

ตาม หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี นั้น

เทศบาลตำบลหินกอง ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ครุฑทิพย์
(นางสุภาภรณ์ ยืนดีทิพย์)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นางสาวกาญจนา หวังสุข)
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

นายเพชรรัตน์ บุญยรัตพันธุ์
หัวหน้าฝ่ายนิติการ

นางสาวจุฑารัตน์ คำจอร์
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางฤดีรัตน์ จิรรัตนพานิช)
รองปลัดเทศบาล

(นายชยธร ณะเศียร)
นายกเทศมนตรีตำบลหินกอง

สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒)
เทศบาลตำบลหินกอง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง ไตรมาสที่ ๔
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๔๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนกรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหินกอง จังหวัดสระบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา ไตรมาสที่ ๔
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	(๓๙.๕๘)
หญิง	๒๙	(๖๐.๔๒)
รวม	๔๘	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
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)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๘	(๑๖.๗๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	(๓๙.๖๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๑.๒๕)
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	(๑๒.๔๕)
รวม	๔๘	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ		
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
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕/๕๒.๐๘%	๑๕/๓๑.๒๕%	๘/๑๖.๖๖%	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐/๔๑.๖๖%	๒๐/๔๑.๖๖%	๘/๑๖.๖๖%	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐/๖๒.๕๐%	๑๕/๓๑.๒๕%	๓/๖.๒๕%	-	-

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙/๖๐.๔๑%	๑๐/๒๐.๘๓%	๙/๑๘.๗๕%	-	-
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๘/๕๘.๓๓%	๑๕/๓๑.๒๕%	๕/๑๐.๔๑%	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ	๒๖/๕๔.๑๖%	๒๐/๔๑.๖๖%	๒/๔.๑๖%	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๒๗/๕๖.๒๕%	๑๔/๒๙.๑๖%	๗/๑๔.๕๘%	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๒/๔๕.๘๓%	๑๓/๒๗.๐๘%	๑๓/๒๗.๐๘%	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕/๗๒.๙๑%	๑๐/๒๐.๘๓%	๓/๖.๒๕%	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๓๖/๗๕.๐๐%	๑๐/๒๐.๘๓%	๒/๔.๑๖%	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๔/๗๐.๘๓%	๑๐/๒๐.๘๓%	๔/๘.๓๓%	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๒๙/๖๐.๔๑%	๑๐/๒๐.๘๓%	๙/๑๘.๗๕%	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐/๖๒.๕๐%	๑๕/๓๑.๒๕%	๓/๖.๒๕%	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐/๔๑.๖๖%	๒๐/๔๑.๖๖%	๘/๑๖.๖๖%	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๕/๕๒.๐๘%	๑๕/๓๑.๒๕%	๘/๑๖.๖๖%	-	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหินกอง โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๗

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ผู้บริหารควรพบและมาให้บริการประชาชนให้มากขึ้น

๗.๒ ควรพูด และอธิบายขั้นตอนการรับบริการซ้ำๆ