



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน โทร ๐๔๔๖๓๔๗๔๑

ที่ บร ๗๘๘๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยให้ผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ การตอบแบบสำรวจการให้บริการในด้านต่างๆ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจดังกล่าวรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจรรยา ขุนโอบัว)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

ทศว

(นายทวี เสกรัมย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

ทศว

ส.ต.ท.

(สมโภชน์ จันทร์ดอน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

ทศว

(นายถวัลย์ โขมน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผลการให้บริการด้านต่างๆ จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	(๓๓.๓๓)
หญิง	๓๐	(๖๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๔	(๘.๘๘)
๒๕ - ๓๕ ปี	๘	(๑๗.๗๗)
๓๕ - ๖๐ ปี	๓๑	(๖๘.๘๘)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	(๔.๔๔)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๓๔	(๗๕.๕๕)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๐	(๒๒.๒๒)
ปริญญาตรี	๑	(๒.๒๒)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๔	(๕๓.๓๓)
รับจ้าง	-	-
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	(๑๕.๕๕)
รับราชการ	-	-
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	๑๔	(๓๑.๑๑)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๑๐/๒๒.๒๒%	๓๕/๗๗.๗๗%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	-	๔๕/ ๑๐๐%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	-	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/ ๖.๖๖%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๒/ ๔.๔๔%	๓๗/ ๘๒.๒๒%	๖/ ๑๓.๓๓%	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	-	๒๓/ ๕๑.๑๑%	๒๒/ ๔๘.๘๘%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	-	๓๒/ ๗๑.๑๑%	๑๓/ ๒๘.๘๘%	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	-	๔๒/ ๙๓.๓๓%	๓/ ๖.๖๖%	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	-	๔๑/ ๙๑.๑๑%	๔/ ๘.๘๘%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ลำดับที่สาม คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒ และเรียงตามลำดับ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๑ ความชัดเจน ถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถที่มีความเหมาะสม

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย