



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง

ที่ รบ ๗๖๖๐๒/

วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง ได้ดำเนินสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒) นั้น

ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๒๐ คน	หญิง จำนวน ๓๐ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๖ คน	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๔ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๔ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๖ คน
	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๒ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๒ คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)	
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๒๕ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๐ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน
	๕. อื่นๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๕ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๙	๒๑	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๒	๒๘	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑	๒๙	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๒	๒๘	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๑	๒๙	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินกองในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๒๓.๕๐ คน และในระดับดีเฉลี่ย ๒๖.๕๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๙ คน รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและการจัดสถานที่รอให้บริการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับดีมากพอๆกัน คือ ๒๒ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และ การมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีตู้ทำน้ำเย็นไว้สำหรับให้ประชาชนดื่ม และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

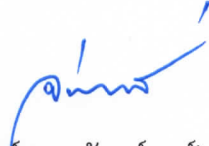
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๘ ดี ร้อยละ ๔๒
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๘
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ดี ร้อยละ ๕๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศศิวิมล ใจชื่น)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ



(นางจันทรรักษ์ จันทร์พงษ์)
ผู้อำนวยการกองคลัง

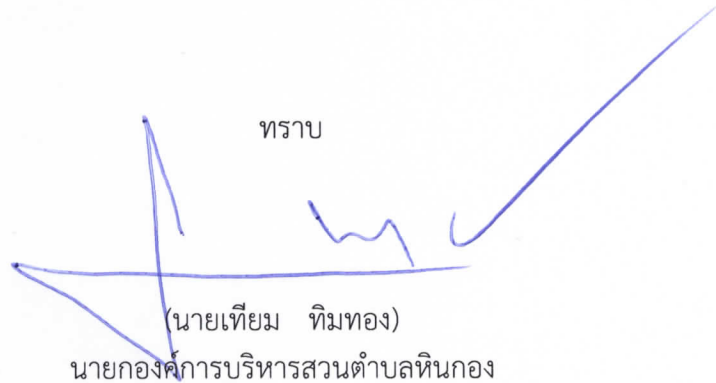
เสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง
- เพื่อทราบ

สิบเอก 

(อำนาจ ทองเนียม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง

ทราบ



(นายเทียม ทิมทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินกอง