



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ที่ อบ ๘๕๙๐๑ / วันที่ ๒๖ มี.ย. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

๑.เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้จัดทำแบบสอบถามดังกล่าวและประเมินผลเรียบร้อยแล้ว จำนวนแบบผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ราย โดยเรียงลำดับจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับประเมินผล
		ร้อยละ %
๑	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๙๖
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๙๓
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๙๒
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐
๕	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘๘
๖	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๘๗
๗	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๘๕

๓.ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

จึงขอรายงานการแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาวธรรษา โอชาพันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

นางสาวลักขณา ไชยโพธิ์

(นางสาวลักขณา ไชยโพธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

- ทราบ

(นางบุญญาดา พุดพิมพ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ความเห็นของนายก อบต.โพธิ์ใหญ่

ทราบ (ได้ประชุม ตามที่เชิญ)

(นายสุรียา กุคำใส)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
 (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗)
 มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๓๕ คน	หญิง จำนวน ๖๕ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน
	๓. ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๗ คน	๔. มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๓ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๓๐ คน	
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๔๒ คน	
	๓. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๗ คน	
	๔. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน	
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๒๘ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๓๑ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๑๙ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๗ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	ประเมินรายการ	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๙๖	๔	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๙๓	๗	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๙๒	๘	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐	๑๐	๐	๐
๕	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘๘	๑๒	๐	๐
๖	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๘๗	๑๓	๐	๐
๗	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๘๕	๑๕	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และมีอาชีพเป็นลูกจ้าง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดีและระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๐๐ คน โดยมีผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจพิจารณาเป็นรายชื่อ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๙๖ ดี ร้อยละ ๔ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๙๓ ดี ร้อยละ ๗ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๙๒ ดี ร้อยละ ๘ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๑๐ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๘ ดี ร้อยละ ๑๒ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๘๗ ดี ร้อยละ ๑๓ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๕ ดี ร้อยละ ๑๕ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดสถานที่รอรับบริการอย่างเพียงพอโดยการเว้นระยะห่างและไม่แออัด
๒. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ของส่วนงานและป้ายแสดงสถานที่แต่ละกองเห็นได้ง่าย

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลโพธิ์ใหญ่ในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย หญิง
- ๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอับความต้องการ				
๗. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่