



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ที่ อบ ๘๕๙๐๑ / วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้ทำแบบรายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้สรุปผลรายงานประเมินดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน และรายงานผลตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเห็นควรแจ้งทุกกองทราบและปรับปรุงการทำงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาวทรรษา โอชาพันธ์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

(นางสาวลักขณา ไชยโพธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

(นายณัยนันท์ ลุนพรหม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ความเห็นของนายก อบต.โพธิ์ใหญ่

(นายสุริยา กุคำใส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๓๐ คน	หญิง	จำนวน ๗๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๔ คน	๒. ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๖๕ คน
	๓. ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน	๔. มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๖ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๕๑ คน		
	๓. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓๖ คน		
	๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน		
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๑ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๓๔ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๒๗ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๘ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ 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 โดยมีผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจพิจารณาเป็นรายข้อ 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

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. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่