บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
ที่ อบ ๘๕๙๐๑ /๑๓๘๔ **วันที่** ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๙
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

๑.เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ได้ดำเนินเก็บแบบประเมินประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลโพธิ์ใหญ่ เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ จำนวน ๕๐ คน โดยเรียงลำดับจากข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

จึงขอรายงานสรุปผลการแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ

(นางจิตราภา เสือพงษ์)
นักทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน
นักจัดการงานทั่วไป

(นางสาวหรรษา โอชาพันธ์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

เห็นชอบตามเสนอพิจารณา

(นางสาวลักขณา ไชยโพธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.../

ความเห็นของปลัด อบต.

- เพื่อโปรดทราบ

.....

(นางบุญญาดา พุฒพิมพ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ความเห็นของนายก อบต.โพธิ์ใหญ่

ทราบ เห็นชอบ ตามที่ เสนอ

.....

(นายสุริยา กุคำใส)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

สรุปข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	๒๓	๒๕	๒	๐	๐	๕๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๕๗	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	๓๗	๑๓	๐	๐	๐	๕๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด
๓	มีช่องทางให้บริการหลากหลาย (เช่น ออนไลน์)	๓๕	๑๔	๑	๐	๐	๕๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสม	๓๗	๑๒	๑	๐	๐	๕๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการสะอาด เก้าอี้พักคอยมีเพียงพอ	๒๘	๑๙	๓	๐	๐	๕๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๖๑	มาก
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓๖	๑๓	๑	๐	๐	๕๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๗	การให้บริการลำดับ ก่อน-หลัง เป็นไปตามขั้นตอนโปร่งใส	๓๔	๑๖	๐	๐	๐	๕๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๔๗	มากที่สุด
รวม		**๒๓๐**	**๑๑๒**	๘	๐	๐	**๓๕๐**	**๔.๖๓**	**๙๒.๖๙**	**๐.๕๑**	**มากที่สุด**



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลโพธิ์ใหญ่ในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ○ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑.เพศ ○ ชาย ○ หญิง

๒.อายุ ○ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ○ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ○ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ○ มากกว่า ๕๐ ปี

๓.การศึกษา ○ ประถมศึกษา ○ มัธยมศึกษาตอนต้น ○ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
○ ปวส./อนุปริญญา ○ ปริญญาตรี ○ ปริญญาโท

๔.อาชีพ ○ เกษตรกร ○ ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป ○ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
○ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ○ นักเรียน / นักศึกษา ○ อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
๓.มีช่องทางให้บริการหลากหลาย เช่น ออนไลน์					
๔.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสม					
๕.กรจัดสถานที่รอให้บริการสะอาด เก้าอี้พักคอยมีเพียงพอ					
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ					
๗.การให้บริการลำดับ ก่อน-หลัง เป็นไปตามขั้นตอนโปร่งใส					

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือนกันยายน ๒๕๖๙)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้
****

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย จำนวน ๒๖ คน หญิง จำนวน ๒๔ คน

๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๒ คน ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๑ คน
๓. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๒๒ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน

๓.การศึกษา ๑.ประถมศึกษา จำนวน ๑๔ คน ๒.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๗ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๕ คน ๔.ปวส./อนุปริญญา จำนวน ๕ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คน ๖.ปริญญาโท จำนวน ๐ คน

๔.อาชีพ ๑.เกษตรกร จำนวน ๑๗ คน ๒.ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๘ คน
๓.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน ๔.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖ คน
๖.นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๕ คน ๗.อื่นๆ..... จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ลำดับ	ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
๑	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	๒๓	๒๕	๒	๐	๐	๕๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๕๗	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	๓๗	๑๓	๐	๐	๐	๕๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด
๓	มีช่อทางให้บริการหลากหลาย (เช่น ออนไลน์)	๓๕	๑๔	๑	๐	๐	๕๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	๓๗	๑๒	๑	๐	๐	๕๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการสะอาด เก้าอี้พักคอยมีเพียงพอ	๒๘	๑๙	๓	๐	๐	๕๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๖๑	มาก
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓๖	๑๓	๑	๐	๐	๕๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๗	การให้บริการลำดับ ก่อน-หลัง เป็นไปตามขั้นตอนโปร่งใส	๓๔	๑๖	๐	๐	๐	๕๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๔๗	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด มากและปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๗ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๕๐ คน โดยมีผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเรียงจากระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ ดังนี้

๑.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร
ระดับดีมากที่สุด ร้อยละ ๙๔.๘๐

๒.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมมี
ระดับดีมากที่สุด ร้อยละ ๙๔.๔๐

๓.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ระดับดีมากที่สุด ร้อยละ ๙๔.๐๐

๔.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางให้บริการหลากหลาย (เช่น ออนไลน์)
ระดับดีมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๖๐

๕.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการลำดับ ก่อน-หลัง
เป็นไปตามขั้นตอนโปร่งใส
ระดับดีมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๖๐

๖.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการสะอาด
เก้าอี้พักคอยมีเพียงพอ
ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๐.๐๐

๗.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน
ระดับดีมาก ร้อยละ ๘๘.๔๐

๓. ข้อเสนอแนะ

-