



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ สำนักงานปลัด อบต. โทร. ๐๔๓-๙๙๕๕๒๗

ที่ มค.๗๕๗๐๑/๖๐ วันที่ ๓๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗


เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

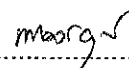
(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน
(นางศิริกร ศรีเคนจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

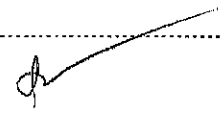
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ) 

(นายวุฒิศักดิ์ อันทอง)

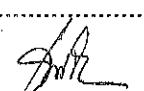
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(ลงชื่อ) 

(นางพรณวิภา ก้อนทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ความเห็นของรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) 

(นายประสาน มาตรเมือง)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

- พิจารณาแล้ว


() ทราบ

() ความคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....



(นายเรืองฤทธิ์ จันทร์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

(เดือนตุลาคม 2565 - เดือนมกราคม 2566)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ	ชาย จำนวน 45 คน	หญิง จำนวน 55 คน
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 5 คน	2. ระหว่าง 18 - 35 ปี จำนวน 30 คน
	3. ระหว่าง 36 - 50 ปี จำนวน 45 คน	4. มากกว่า 50 ปี จำนวน 20 คน
3.การศึกษา	1. ประถมศึกษา จำนวน 27 คน	2. มัธยมศึกษา จำนวน 8 คน
	3. ปวช./ปวส. จำนวน 20 คน	4. อนุปริญญา จำนวน 10 คน
	5. ปริญญาตรี จำนวน 23 คน	6. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน
	7. อื่น ๆ (ไม่มี)	
4.อาชีพ	1. เกษตรกร จำนวน 50 คน	2. ลูกจ้าง จำนวน 10 คน
	3. รับราชการ จำนวน 10 คน	4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน
	6. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
1	มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ	90	10	0	0
2	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	89	11	0	0
3	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	87	13	0	0
4	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	90	10	0	0
5	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	90	10	0	0
6	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	95	5	0	0
7	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	85	15	0	0
8	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	99	1	0	0
9	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	99	1	0	0
10	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97	3	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

1. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็น เกษตรกร

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมินทั้ง 10 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 91.30 และในระดับมาก เฉลี่ย 8.70 ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน
- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด 89 คน และระดับมาก 11 คน
- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน
- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน
- เรื่อง บริการส่งเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 80 คน และระดับมาก 20 คน
- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 95 คน และระดับมาก 5 คน
- เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 85 คน และระดับมาก 15 คน
- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 87 คน และระดับมาก 13 คน
- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 99 คน และระดับมาก 1 คน
- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 97 คน และระดับมาก 3 คน

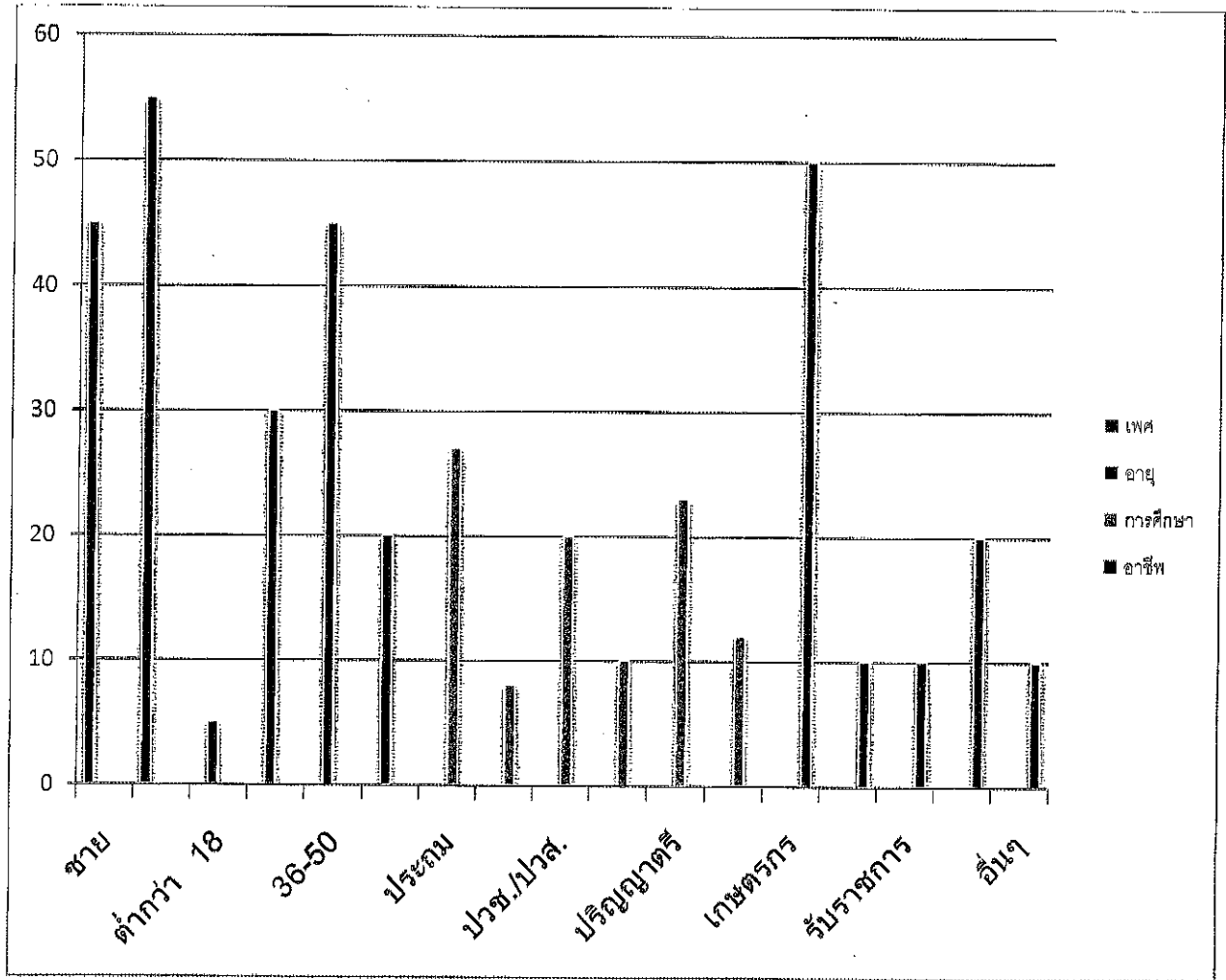
ข้อเสนอแนะ

จากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุ๊ปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กร ให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน แม้ว่าประชาชนจะไม่ระบุความต้องการในแบบสอบถามโดยตรงก็ตาม

อย่างไรก็ตามแม้ว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์จะอยู่ในระดับมากที่สุด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ควรมีทั้งธำรงรักษา และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ให้ความสำคัญ คือ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

