



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ สำนักปลัด โทร. ๐-๗๗๒๙-๒๔๑๒

ที่ สป. - /๒๕๖๕ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์

ด้วยสำนักปลัด อบต.องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ให้มีประสิทธิภาพต่อไปนั้น

บัดนี้สำนักปลัด อบต.ได้ดำเนินการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกาญจวิญ ชุมวรรณ)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็น.....

เห็นชอบ + เสนอแนะให้ ส่งต่อไป

(นายมนต์ชัย เสนะเกษตร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

เห็นไปโปรดทราบ

(นางอุบลรัตน์ มณีนิล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์

ความเห็น.....

(นายไพศาล กระสินธุ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

- ๑.เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
- ๒.ผู้ประกอบการ
- ๓.ประชาชนผู้มารับบริการ
- ๔.องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน
- ๕.อื่นๆ

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔.๐๐
หญิง	๒๘	๕๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๑.๒ อายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๑๘	๓๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๓๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๓ ระดับศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๑	๖๒.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๓๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ สถานภาพของผู้มารับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๑ สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘	๕๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๐	๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๒	๔๔.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนครั้ง	ร้อยละ
๓.๑ การขอข้อมูลข่าวสาร	๕	๑๐.๐๐
๓.๒ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๓	๒๖.๐๐
๓.๓ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒.๐๐
๓.๔ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	๒.๐๐
๓.๕ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
๓.๖ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๘.๐๐
๓.๗ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
๓.๘ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
๓.๙ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๒	๒๔.๐๐
๓.๑๐ การชำระภาษีป้าย	๔	๘.๐๐
๓.๑๑ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	๐
๓.๑๒ อื่นๆ	๑๐	๒๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๔ ปัจจัยความพึงพอใจ

การประเมินในครั้งนี้เป็น การประเมินเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีดังต่อไปนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีดังต่อไปนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ - ๓.๓๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ - ๒.๕๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๙ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งจากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๗ อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

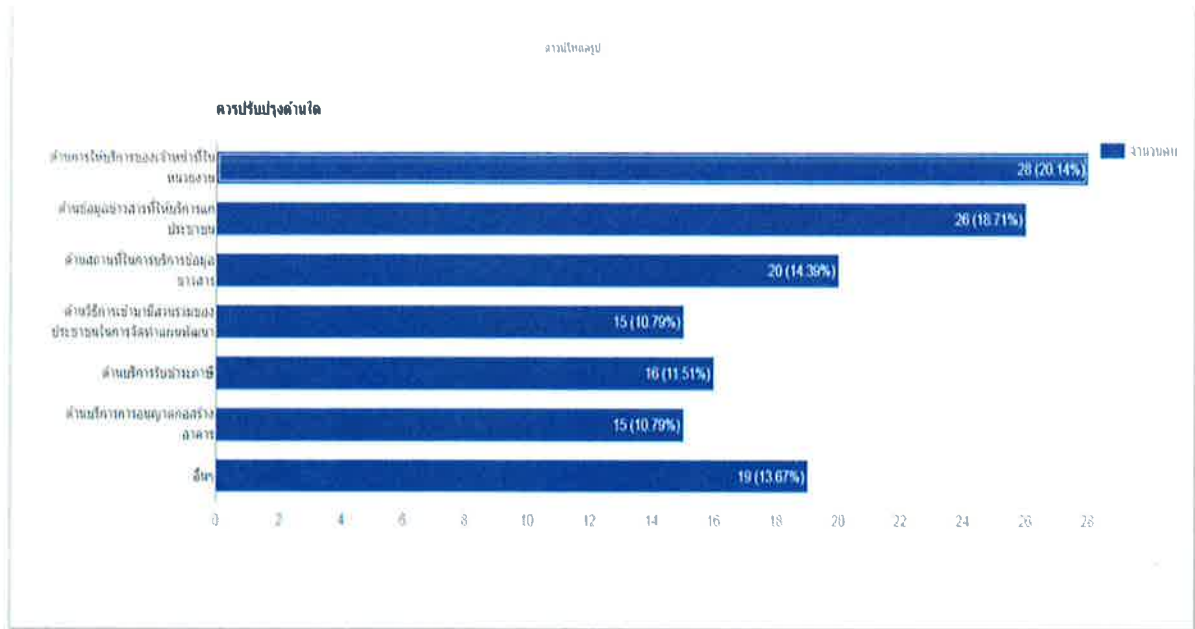
๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๗ อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- ๑) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕
- ๒) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๕ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๕
- ๓) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๒

ส่วนที่ ๕ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ควรปรับปรุงด้านใด

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ ควรปรับปรุงด้าน ๑)การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔๑ รองลงมา ด้านข้อมูลข่าวสารร้อยละ ๓๕.๖๗ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสารร้อยละ ๑๗.๖๗ ด้านบริการรับชำระภาษีร้อยละ ๓.๒๖ และด้านอื่นๆร้อยละ ๒.๔๐ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามแผนภูมิดังนี้



ด้านที่ ๖ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-ไม่มี-



องค์การบริหารส่วนตำบล

บางโพธิ์

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อชี้แจง กรุณาเลือกในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

อายุ 21 - 40 ปี

อายุ 41 - 60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร

ผู้ประกอบการ

ประชาชนผู้รับบริการ

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การชำระภาษีป้าย

การชำระภาษีบำรุงท้องที่

อื่นๆ โปรดระบุ

ปัจจัยความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 5 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์ จ.สุราษฎร์ธานี (อบต.บางโพธิ์) ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

ด้านบริการรับชำระภาษี

ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

อื่นๆ โปรดระบุ

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือนที่่่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ตกลง/Submit

รีเซ็ต/Reset