

รายงานผล

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ  
จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ  
อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พอใจการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

**๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ ราย

**๒.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

**๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

**๔.การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

## แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

## องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสคริมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๕๐ ราย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๒	๔๔.๐๐
หญิง	๒๘	๕๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๒	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๕	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	๔๘.๐๐
อื่นๆ		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูล ตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ เพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ .๐๐

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอทำบัตรผู้พิการ	๓	๖
การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๕	๑๐
การรับลงทะเบียนหรือรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓	๖
การขอให้บริการรถบรรทุคน้ำ	๔	๘
การขอข้อมูลข่าวสารและเอกสาร	๒	๔
การขอบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง	๔	๘
การขออนุญาตก่อสร้าง	๕	๑๐
การขออนุญาตขุดดินและถมดิน	๑	๒
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗	๑๔
การชำระค่าขยะ	๕	๑๐
การชำระภาษีป้าย	๒	๔
กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
ขอให้ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ โควิด - ๑๙	๘	๑๖
ขอทรายกำจัดลูกน้ำ(ทรายอะเบท)	๑	๒
อื่นๆ (ระบุ) ๑.....		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

## ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ								
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ได้อย่าง เหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-
๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-
๓.อาคารสถานที่ มีความ สะอาดปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ ควรปรับปรุงด้านใด

(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๔๖	๙๒
-ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๒	๔
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
-ด้านวิธีเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผน	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	-	-
อื่นๆ-จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ	๑	๒
-จุดที่เป็นห้องน้ำ ห้องสุขาไม่มีป้ายบอกทาง	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ ไม่ต้องมีกิจการที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และด้าน อื่นๆที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และจุดที่เป็นห้องน้ำ ห้องสุขาไม่มีป้ายบอกทาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐