

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับให้บริการในด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กรกฎาคม ๒๕๖๒) โดยศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านต่างๆ ดังนี้

### ๑. สำนักงานปลัด

- การช่วยเหลือด้านสาธารณภัย
- การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์
- การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค
- การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ

### ๒. กองคลัง

- งานจัดเก็บภาษี
- การจดทะเบียนพาณิชย์

### ๓. กองช่าง

- การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสิ่งปลูกสร้าง
- การขออนุญาตติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

### ๑. สำนักงานปลัด

การช่วยเหลือด้านสาธารณภัย มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๔๘ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ เพศหญิง ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ม.ต้น มีอาชีพเป็น เกษตรกร

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๓๘.๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๘๓.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๘๑.๒๕	๑๘.๗๕	๐	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๗๙.๑๗	๒๐.๘๓	๐	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๒.๙๗	๒๗.๐๘	๐	๐
การจัดสถานที่รอให้บริการ	๗๙.๑๗	๒๐.๘๓	๐	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘๕.๔๒	๑๔.๕๘	๐	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๘๓.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๗๙.๑๗	๒๐.๘๓	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๘๐.๔๘	๑๙.๕๒	๐	๐

**การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค** มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๖๒ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ เพศหญิง ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๙ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ม.ต้น มีอาชีพเป็น เกษตรกร

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๔๒.๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๕๐	๕๐	๐	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๔๘.๓๙	๕๑.๖๑	๐	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๗๒.๕๘	๒๗.๔๒	๐	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕.๘๑	๒๔.๑๙	๐	๐
การจัดสถานที่หรือให้บริการ	๘๓.๘๗	๑๖.๑๓	๐	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘๐.๖๕	๑๙.๓๕	๐	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๘๓.๘๗	๑๖.๑๓	๐	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๘๘.๗๑	๑๑.๒๙	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๗๒.๙๘	๒๗.๐๒	๐	๐

**การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ** มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๘ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ เพศหญิง ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ม.ต้น มีอาชีพเป็น เกษตรกร

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๐	๘๘.๓๓	๑๖.๖๗	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๐	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๐	๙๔.๔๔	๕.๕๖	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๘.๘๙	๑๑.๑๑	๐
การจัดสถานที่หรือให้บริการ	๐	๑๘.๓๓	๑๖.๖๗	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๗.๗๘	๕๕.๕๖	๑๖.๖๗	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๕๐	๕๐	๐	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๐	๘๘.๘๙	๑๑.๑๑	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๙.๗๒	๗๗.๗๘	๑๒.๕๐	๐

**การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสิ่งปลูกสร้าง** มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ เพศหญิง ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ม.ต้น มีอาชีพเป็นเกษตรกร

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๑๐.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๗๗.๗๘	๖.๖๗	๐	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗	๐	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐	๐
การจัดสถานที่รอให้บริการ	๖๐	๔๐	๐	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗	๐	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗	๐	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๗๑.๖๗	๒๘.๓๓	๐	๐

**การขออนุญาตติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา** มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ เพศหญิง ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ม.ต้น มีอาชีพเป็นเกษตรกร

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๓๕.๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๐	๘๐	๑๐	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๘	๗๖	๑๖	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๘	๘๔	๘	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔	๗๖	๑๐	๐
การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๐	๗๐	๑๐	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓๖	๔๐	๒๔	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๒	๘๘	๐	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๘	๔๘	๒๔	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๑๗	๗๐.๒๖	๑๒.๗๔	๐

การจัดเก็บภาษี มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕๒ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔ เพศหญิง ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๖ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ม.ต้น มีอาชีพเป็นเกษตรกร

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๓๗.๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๒.๒๒	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๑.๑๑	๗๗.๗๘	๑๑.๑๑	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๑๑.๑๑	๘๘.๘๘	๐	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓.๓๓	๘๖.๖๗	๐	๐
การจัดสถานที่รอให้บริการ	๘.๘๘	๙๑.๑๑	๐	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๖.๖๗	๘๘.๘๘	๔.๔๔	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๘.๘๘	๘๐	๑๑.๑๑	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๕.๕๖	๘๔.๔๔	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๑๒.๒๐	๘๓.๐๗	๔.๗๓	๐

การขอจดทะเบียนพาณิชย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๓ คน

- กลุ่มผู้มารับบริการ เพศชาย ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ เพศหญิง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็น ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๒.๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
ความสุภาพในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐	๐
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
การจัดสถานที่รอให้บริการ	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๗๑.๐๐	๒๘.๐๐	๐	๐

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกันกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ( ) การช่วยเหลือด้านสาธารณสุข ( ) การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสิ่งปลูกสร้าง  
 ( ) การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ( ) การขออนุญาตติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา  
 ( ) การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค ( ) งานจัดเก็บภาษี  
 ( ) การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ( ) การจดทะเบียนพาณิชย์

๒. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๓. อายุ ( ) ต่ำกว่า ๑๘ ปี ( ) ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี

( ) ระหว่าง ๓๖-๔๔ ปี ( ) มากกว่า ๕๐ ปี

๔. อาชีพ ( ) เกษตรกร ( ) ลูกจ้าง ( ) อื่น ๆ

( ) รับราชการ ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

๕. การศึกษา ( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) ปริญญาตรี

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น - ปลาย ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓	ความสุภาพในการให้บริการ				
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

.....