



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้สำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอรับการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ ณ จุดบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) สำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๙๓.๙๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มี ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๙๓.๘๙
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ หรือร้อยละ ๙๓.๙๗

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางพิไลพร คงเกิด)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ในการขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ขอรับบริการ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๐๕ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๔	๒๒.๘๖
หญิง	๘๑	๗๗.๑๔
รวม	๑๐๕	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๑	๑๐.๔๘
ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๒๗	๒๕.๗๑
ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๓๑	๒๙.๕๒
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๖	๓๔.๒๙
รวม	๑๐๕	๑๐๐
๓. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๔	๔๑.๙๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๓.๘๐
ลูกจ้าง	๑๑	๑๐.๔๘
ค้าขาย	๑๗	๑๖.๒๐
รับราชการ	๑๘	๑๗.๑๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๑๐.๔๘
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๕	๑๐๐
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๔	๒๒.๘๕
มัธยมศึกษาตอนต้น - ปลัย	๓๐	๒๘.๕๘
ปวช./ปวส.	๓๔	๓๒.๓๘
ปริญญาตรี	๑๖	๑๕.๒๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๕
รวม	๑๐๕	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๕ คน พบว่า

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ เพศชาย ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ กลุ่มอายุผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๙ ประกอบอาชีพ เกษตร ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๙

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานขอสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง ๓ ด้าน สรุปผลได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๙๓.๙๓ แสดงว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการสื่อสารที่ดี

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง นอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๙๓.๘๙ แสดงว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการการให้บริการในงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริการจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ หรือร้อยละ ๙๓.๙๗ แสดงว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานที่ที่สะดวกสบาย ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่าง ๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานได้

แบบประเมินพึงพอใจ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง					

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๙	๑๑	๕	๐	๑๐๕	๓.๘๐	๙๕.๐๐	๐.๕๑	ดีมาก
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๘๐	๒๑	๔	๐	๑๐๕	๓.๗๒	๙๓.๑๐	๐.๕๓	ดีมาก
๑.๓	เจ้าหน้าที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๘๘	๑๘	๓	๐	๑๐๕	๓.๗๗	๙๔.๒๙	๐.๔๘	ดีมาก
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๑	๒๐	๔	๐	๑๐๕	๓.๗๓	๙๓.๓๓	๐.๕๒	ดีมาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๓๓๔	๗๐	๑๖	๐	๔๒๐	๓.๗๖	๙๓.๔๓	๐.๕๑	ดีมาก

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน	๘๒	๑๕	๘	๐	๑๐๕	๓.๖๓	๙๒.๖๒	๐.๙๖	ดีมาก
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการมีแต่ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๕	๑๓	๗	๐	๑๐๕	๓.๖๘	๙๓.๕๗	๐.๙๐	ดีมาก
๒.๓	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๐	๑๑	๔	๐	๑๐๕	๓.๗๘	๙๕.๔๘	๐.๗๒	ดีมาก
รวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		๒๕๗	๓๙	๑๙	๐	๓๑๕	๓.๗๖	๙๓.๘๙	๐.๕๕	ดีมาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๘๖	๑๐	๙	๐	๑๐๕	๓.๖๕	๙๓.๓๓	๑.๐๐	ดีมาก
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ	๘๘	๑๕	๒	๐	๑๐๕	๓.๘๐	๙๕.๔๘	๐.๕๘	ดีมาก
๓.๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๑	๑๙	๕	๐	๑๐๕	๓.๖๘	๙๓.๑๐	๐.๘๐	ดีมาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๒๕๕	๔๔	๑๖	๐	๓๑๕	๓.๗๑	๙๓.๙๗	๐.๘๑	ดีมาก
รวมทั้งหมด		๘๕๖	๒๖๒	๘๖	๐	๑,๐๕๐	๓.๗๓	๙๓.๙๓	๐.๖๗	ดีมาก

๔ หมายถึง ฟังพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๐๐
๓ หมายถึง ฟังพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐
๒ หมายถึง ฟังพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐
๑ หมายถึง ฟังพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐