



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน
อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทสรุป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๓๕๙ คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ งานด้านสาธารณสุข(บริหารจัดการขยะในชุมชน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และงานด้านกิจการประปา/ไฟฟ้า ระบบสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๑. วิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้ บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๙๘.๕๔	๙๔.๗๙	๙๕.๒๑	๙๒.๐๘	๙๕.๑๖	๙๕
๒. งานด้านกิจการ ประปา/ไฟฟ้า ระบบ สาธารณูปโภค	๙๙.๓๔	๙๙.๗๘	๙๙.๓๔	๙๖.๙๒	๙๘.๘๕	๙๘.๘๕
๓. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	๙๙.๗๙	๙๗.๔๕	๙๗.๔๕	๙๙.๑๕	๙๘.๔๖	๙๘.๔๖
๔. งานด้านสาธารณสุข (บริหารจัดการขยะใน ชุมชน)	๙๙.๓๕	๙๙.๓๕	๙๙.๓๕	๙๗.๔๒	๙๘.๘๗	๙๘.๘๗
รวม	๙๙.๒๖	๙๗.๘๔	๙๗.๘๔	๙๖.๓๙	๙๗.๘๔	๙๗.๘๐

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอกำแพง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอกำแพง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านกิจการ ประปา/ไฟฟ้า ระบบสาธารณสุขปโภค มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์เอน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การ บริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอกำแพง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น การจัดสถานที่ที่มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

๒.๑.๒ การติดตามผลการให้บริการโดยการแจกแบบสำรวจประเมินผลการเข้ารับบริการใน งานนั้น ๆ

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอกำแพง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า จากบทสรุปของผู้บริหาร และข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ พบว่างานด้านกิจการประปา/ไฟฟ้า ระบบสาธารณสุขปโภค ควรมีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงการให้บริการ ในเรื่องเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

๒.๒.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เอน อำเภอกำแพง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งงบประมาณเพิ่มเติม/ปรับปรุง ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึง บริการ ให้ผู้รับบริการ ทราบอย่างทั่วถึง เช่น วิทยุ/เสียงตามสาย/เสียงไร้สาย , ป้ายโฆษณาดิจิตอล , ป้ายคัทเอาท์/ป้ายไวเนล , Website , สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์