

# สรุปรายงานผล

การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ  
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยสนับสนุนเครื่องจักรกล  
ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

งานที่ให้บริการเครื่องจักรกลลงในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความ  
เดือดร้อนของประชาชน

1. งานขุดลอกคลอง
2. งานรถเกรดถนน
3. งานรถน้ำ
4. งานเครื่องสูบน้ำ

ฝ่ายติดตามประเมินผล  
กองแผนและงบประมาณ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

**สรุปผลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ  
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยสนับสนุนเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ  
หน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

-----

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ งานป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยโดยสนับสนุนเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขต  
จังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินการโดย  
ใช้แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการรับบริการ สรุปดังนี้

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องและประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
เครื่องจักรกลเพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

1. งานขุดลอกคลอง
2. งานรถเกรดถนน
3. งานรถน้ำ
4. งานเครื่องสูบน้ำ

**2. กลุ่มเป้าหมาย**

- หน่วยงาน อปท. /หน่วยงานอื่น ๆ (ผู้ขอรับบริการ)
- ประชาชน ณ พื้นที่ให้บริการ

**3. วิธีการดำเนินการ**

**3.1 ใช้แบบสอบถาม**

- แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
โดยสนับสนุนเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด ขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

**3.2 การแจกแบบสอบถามโดยวิธีสุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 200 คน**

**3.3 รวบรวมสรุปผลการประเมินในภาพรวม** ในการนี้เป็นการประเมินผลความพึงพอใจที่ประชาชน  
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี โดยมีได้จำแนกถึงรายละเอียดจากเพศ อายุ การศึกษา  
และอาชีพ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องการทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนในเรื่องดังกล่าวและนำมาเป็นข้อมูล  
พิจารณาดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ  
ของประชาชนและให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจะ  
ให้เกิดทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อไป

4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือน ตุลาคม 2562 - กันยายน 2563

5. ผลสัมฤทธิ์เพื่อนำไปใช้ไปโยชน์

เพื่อนำสรุปผลการติดตามและประเมินผลไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ค่าเฉลี่ย คะแนน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.01 - 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.00	หมายถึง ระดับความไม่พอใจ

2) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ โดยนำคะแนนค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายตามเกณฑ์

ค่าร้อยละระหว่าง 83.31 ขึ้นไป	หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก
ค่าร้อยละระหว่าง 66.65 - 83.30	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ (ปานกลาง)
ค่าร้อยละระหว่าง 50.00 - 66.64	หมายถึง ระดับความไม่พอใจ

3) ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ มี 4 ประเด็น คือ

3.1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	คำถามตั้งแต่ข้อ 1 - ข้อ 4
3.2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	คำถามตั้งแต่ข้อ 5 - ข้อ 10
3.3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คำถามตั้งแต่ข้อ 11 - ข้อ 16
3.4) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	คำถามตั้งแต่ข้อ 17 - ข้อ 21

7. สรุปผลการประเมิน

- ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

ผลการประเมิน

1. ผู้แสดงความคิดเห็น ไม่พึงพอใจ จำนวน 1 ราย

คำถาม ข้อ 5 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง

2. คำถามที่ประชาชนแสดงความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่ 1 ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.91 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 96.83

ข้อ 21 การดำเนินการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนตามคำร้องขอ  
เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา

ลำดับที่ 2 ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.89 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 96.33

ข้อ 11 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น โดยมุ่งผลสำเร็จ

ลำดับที่ 3 ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.89 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 96.33

ข้อ 12 เจ้าหน้าที่ไม่ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง

### 3. สรุปผลการประเมินในภาพรวม

- ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยสนับสนุนเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนรวมจาก 4 ประเด็น 21 คำถาม คะแนนค่าเฉลี่ย 2.69 ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 89.78 จึงแสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการ และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ดำเนินการให้บริการประชาชน สำหรับการแสดงความคิดเห็นไม่พอใจ จำนวน 1 ราย ในประเด็นคำถามข้อที่ 5 เรื่อง การประชาสัมพันธ์การให้บริการในหลายช่องทาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จะได้มีการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์โดยแสดงรายละเอียดช่องทางการรับข้อมูลร้องขอความช่วยเหลือ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านนี้ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่มีความชัดเจนในระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้เป็นช่องทางประสานงานติดต่อร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

### 4. ข้อเสนอแนะ

- ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสารข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานให้มากขึ้น

ปรากฏรายละเอียดแนบท้ายประกอบการสรุปผลฯ

รายละเอียดแนบท้ายประกอบการสรุปผลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ  
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยสนับสนุนเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ  
หน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

งานที่ให้บริการ

1. งานชุดลอกคลอง 2. งานรถเกรดถนน 3. งานรถน้ำ 4. งานเครื่องสูบน้ำ

\*\* ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

ข้อ	คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม/ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ พอใจ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
<b>**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ	132	68	-	2.66	88.67
2	มีการแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาที่ให้บริการ	121	79	-	2.61	86.83
3	มีการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ มีความต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยาก	145	55	-	2.73	90.83
4	มีระบบคิวในการให้บริการ	139	61	-	2.70	89.83
<b>**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
5	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ในหลายช่องทาง	88	111	1	2.44	81.17
6	มีช่องรับข้อร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนคนได้รับทราบ	129	71	-	2.65	88.17
7	มีการให้บริการนอกเวลาราชการและในวันหยุดราชการ	148	52	-	2.74	91.33
8	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวก	127	73	-	2.64	87.83
9	มีช่องทางการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น บอร์ด/ป้าย/เว็บไซต์/อื่นๆ	96	104	-	2.48	82.67
10	มีสายด่วนหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อไปทันทีเมื่อต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือ	164	36	-	2.82	94.00

ข้อ	คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม/ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ พอใจ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
<b>**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
11	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น โดยมุ่งผลสำเร็จ	178	22	-	2.89	96.33
12	เจ้าหน้าที่ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง	177	23	-	2.89	96.17
13	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับตำแหน่ง	151	49	-	2.76	91.83
14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูล	161	39	-	2.81	93.50
15	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบและขั้นตอน อย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความ ถูกต้อง	138	62	-	2.69	89.67
16	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	164	36	-	2.82	94.00
<b>**ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกรวดเร็วและทันต่อเวลา</b>						
17	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการขอใช้บริการ เช่น กฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ในการใช้ บริการสถานที่อย่างชัดเจน	82	118	-	2.41	80.33
18	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การขอใช้ บริการเช่นขั้นตอนของแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน	113	87	-	2.57	85.50
19	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ สนับสนุนอย่างเพียงพอ และมีสภาพพร้อมใช้งาน	146	54	-	2.73	91.00
20	สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกต่อ การให้บริการ	133	67	-	2.67	88.83
21	การดำเนินการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและ บรรเทาความเดือดร้อนตามคำร้องขอเป็นไป ด้วย ความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา	181	19	-	2.91	96.83
<b>สรุปผลในภาพรวม</b>		2,913	1,286	1	2.69	89.78

แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการรับบริการ  
งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยสนับสนุนเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ  
หน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

- เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง  
อายุ ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 21 - 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 - 50 ปี  
( ) 51 - 60 ปี ( ) 60 ปีขึ้นไป  
การศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา ( ) อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี ( ) อื่น  
อาชีพ ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป ( ) ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว  
( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง ( ) ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ที่ผ่านมาระยะ 1 ปี

- ( ) 1.งานขาดคล่อง ( ) 2.งานรถเกลดนน ( ) 3.งานรถน้ำ ( ) 4.เครื่องสูบน้ำ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
<b>**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ			
2	มีการแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาที่ให้บริการ			
3	มีการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ มีความ ต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยาก			
4	มีระบบคิวในการให้บริการ			
<b>**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
5	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ในหลายช่องทาง			
6	มีช่องรับข้อร้องเรียนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ			
7	มีการให้บริการนอกเวลาราชการและในวันหยุดราชการ			
8	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวก			
9	มีช่องทางการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น บอร์ด/ป้าย/เว็บไซต์/อื่นๆ			
10	มีสายด่วนหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อไปทันทีเมื่อต้องการข้อมูล หรือความช่วยเหลือ			

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
<b>**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
11	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น โดยมุ่งผลสำเร็จ			
12	เจ้าหน้าที่ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง			
13	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง			
14	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล			
15	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบและขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้อง			
16	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรมเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ			
<b>**ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกรวดเร็วและทันต่อเวลา</b>				
17	มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการขอใช้บริการ เช่น กฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ในการใช้บริการสถานที่อย่างชัดเจน			
18	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การขอใช้บริการ เช่น ขั้นตอนของแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ ชัดเจน			
19	หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนอย่างเพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน			
20	สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เช่น สถานที่สาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ			
21	การดำเนินการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนตามคำร้องขอเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....