

## สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งได้นำข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผู้มาขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑.เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕.๐๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐๐
๒.ประเภทของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร		
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
อาจารย์/นักวิชาการ	๒	๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๗๑	๗๑.๐๐
ผู้ประกอบการภาคเอกชน	๑๑	๑๑.๐๐
บุคลากร	๒	๒.๐๐
อื่น ๆ...	๒	๒.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๑.๐๐ มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้ว

### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๑	๑๑.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙	๙.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๗	๗.๐๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๗.๐๐
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๘	๘.๐๐
การออกแบบอาคาร	๔	๔.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙	๙.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖	๖.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๓	๑๓.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๙	๙.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๓	๓.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	๒.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๓	๓.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔	๔.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๕	๕.๐๐

ผู้ขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วส่วนใหญ่ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๑๓.๐๐ และการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ ๑๑.๐๐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน, การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ, การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ร้อยละ ๙.๐๐ และการขอแบบบ้านเพื่อประชาชน ร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ การขอรับบริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในแต่ละหัวข้อให้ความสำคัญ ๕ ระดับ คือมากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) ควรปรับปรุง (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ

#### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๖	๘๖.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๗	๗๗.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๙	๗๙.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๕	๗๕.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด ร้อยละ ๗๙.๐๐ รองลงมา. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๐๐ ตามลำดับ

#### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๐	๙๐.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๘๔	๘๔.๐๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๕	๗๕.๐๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๒	๘๒.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๐๐ ตามลำดับ

#### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๑	๘๑.๐๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๐	๙๐.๐๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๙๓	๙๓.๐๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๙๓	๙๓.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก  
เหมาะสม และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๐๐ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ  
ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน  
สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วควรปรับปรุงด้านใด

ข้อมูลที่ต้องการปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๖	๖.๐๐
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑๘	๑๘.๐๐
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๗	๑๗.๐๐
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๑๕	๑๕.๐๐
๕. ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๙	๑๙.๐๐
๖. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๔	๒๔.๐๐
๗. อื่น ๆ (ระบุ)...	๑	๑.๐๐

พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วควรปรับปรุง ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร  
ร้อยละ ๒๔.๐๐ รองลงมาด้านบริการการรับชำระภาษี ร้อยละ ๑๙.๐๐ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่  
ประชาชน ร้อยละ ๑๘.๐๐ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๑๗.๐๐ ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

๑. การขออนุญาตก่อสร้างล่าช้า ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒. สถานที่จอดรถแคบเกินไป ควรปรับปรุง
๓. ขอให้ดำเนินการขออนุญาตสร้างบ้านให้เร็วขึ้นกว่าเดิม