

## สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
ซึ่งได้นำข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผู้มาขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ ชุด และนำข้อมูลที่ได้มา  
วิเคราะห์ผลการประเมินดังนี้  
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
<b>๑.เพศ</b>		
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
<b>๒.ประเภทของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร</b>		
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
อาจารย์/นักวิชาการ	๑	๑.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๖๘	๖๘.๐๐
ผู้ประกอบการภาคเอกชน	๒๐	๒๐.๐๐
อื่น ๆ (โปรดระบุ) จิตอาสาและผู้พิการ	๑	๑.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๑.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๔๙.๐๐ มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้ว

### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๖.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗	๗.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๒	๒.๐๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๑๔.๐๐
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓	๓.๐๐
การออกแบบอาคาร	๓	๓.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๑	๑๑.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๗	๗.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๑	๑๑.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๑	๑.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๔	๔.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๗	๗.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๙	๙.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๑๑	๑๑.๐๐

ผู้ขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วส่วนใหญ่ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ ๑๔.๐๐ และการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ ๑๑.๐๐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๑๑.๐๐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ร้อยละ ๑๑.๐๐ 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	๘๔	๘๔.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๘	๖๘.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๒	๗๒.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๖	๗๖.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย **มากที่สุด** ร้อยละ ๘๔.๐๐ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม **มากที่สุด** ร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ **มากที่สุด** ร้อยละ ๗๒.๐๐ ตามลำดับ

#### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๙	๗๙.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๐	๗๐.๐๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๕	๖๕.๐๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๑	๘๑.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน **มากที่สุด** ร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย **มากที่สุด** ร้อยละ ๗๙.๐๐ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน **มากที่สุด** ร้อยละ ๗๐.๐๐ ตามลำดับ

#### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๖	๘๖.๐๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๐	๘๐.๐๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๗๗	๗๗.๐๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๔	๘๔.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วควรปรับปรุงด้านใด

ข้อมูลที่ต้องการปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๒	๑๒.๐๐
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑๐	๑๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๗	๑๗.๐๐
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๑๒	๑๒.๐๐
๕. ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๒	๑๒.๐๐
๖. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๑	๑๑.๐๐
๗. อื่น ๆ (ระบุ)...ไม่มี....	๒๖	๒๖.๐๐

พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วควรปรับปรุง ด้านอื่น ๆ คือไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาที่ควรปรับปรุง ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๑๗.๐๐ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ร้อยละ ๑๒.๐๐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม **มากที่สุด** ร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย **มากที่สุด** ร้อยละ ๘๔.๐๐ และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ **มากที่สุด** ร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วควรปรับปรุงด้านใด

ข้อมูลที่องค์กรควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๒	๑๒.๐๐
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑๐	๑๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๗	๑๗.๐๐
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๑๒	๑๒.๐๐
๕. ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๒	๑๒.๐๐
๖. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๑	๑๑.๐๐
๗. อื่น ๆ (ระบุ)...	๒๖	๒๖.๐๐

พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วควรปรับปรุง ด้านอื่น ๆ เช่น การให้บริการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ด้านเอกสาร ฯลฯ ร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๑๗.๐๐ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ร้อยละ ๑๒.๐๐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วจัดให้มีบริการ Internet ตำบล และส่งเสริมการใช้งาน Internet แก่นักเรียนภายในชุมชน.
๒. อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดให้บริการนอกสถานที่บ้าง
๓. อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลจอมหมอกแก้วจัดอบรมการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
๔. อยากให้มีการบริการรับชำระภาษีที่หมู่บ้าน

ภาพประกอบการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

