



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

ที่ สส ๓๒๗๐๑/

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ศุภิกษา

(นางสาวจาริณี ทองเบ็ญจวัฒน์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

[Signature]

(นางนพรัตน์ เอี่ยมสะอาด)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัด อบต.

[Signature]
เพื่อปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(นางปรารถนา ขำไขนงงาม)
รองปลัด อบต.

ความเห็นของนายก อบต.

[Signature]
-เพื่อปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

พ.จ.อ.

(ยงยุทธ บุญประสพ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม จำนวน ๔๕ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๑
การร้องเรียนร้องทุกข์	๒
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๑๒
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๔
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๗
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๓๐
การชำระภาษีป้าย	๒๖
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒๓
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร	๒๗
การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	๑๑
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	-
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๔
การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ชุดดิน ถมดิน	-
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๔๐
การให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๒๑
การรับสมัครเด็กเพื่อเข้าเรียน ศพด.อบต.แควอ้อม	๑๔

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

กิจกรรม / ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ		
	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๙๐.๓	๘๙.๒	๘๘.๐
การร้องเรียนร้องทุกข์	๘๕.๕	๘๕.๖	๘๖.๙
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๘๓.๖	๘๕.๓	๘๒.๕
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘๕.๑	๘๒.๑	๘๘.๔
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๙๐.๓	๘๖.๓	๘๗.๒
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๘๕.๕	๘๖.๐	๘๕.๒
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๘๗.๒	๘๗.๑	๘๘.๕
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๒.๑	๘๑.๕	๘๕.๕
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๘๖.๓	๘๓.๖	๘๗.๒
การชำระภาษีป้าย	๘๖.๐	๘๕.๓	๘๒.๑
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๘๗.๑	๘๗.๒	๘๕.๓
การจดทะเบียนพาณิชย์	๘๐.๔	๘๔.๒	๘๒.๓
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๘๒.๔	๘๘.๕	๘๖.๓
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	๘๕.๗	๘๗.๒	๘๖.๐
การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	๙๐.๗	๙๒.๖	๘๒.๘
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	๙๑.๔	๙๓.๑	๘๒.๒
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๙๒.๘	๙๕.๗	๘๔.๐
การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ขุดดิน ถมดิน	๙๒.๒	๙๑.๐	๘๕.๖
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔.๐	๙๕.๗	๘๓.๔
การให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๙๕.๖	๙๔.๒	๘๓.๕
การรับสมัครเด็กเพื่อเข้าเรียน ศพด.อบต.แควอ้อม	๙๔.๗	๙๓.๘	๙๒.๗

การสรุปผลความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม พบว่า

๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน มีผลการประเมินไม่ถึงร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะ : ควรประชาสัมพันธ์กระบวนการขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ เช่น จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นแผงผังกระบวนการขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินไม่ถึงร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะ : เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน การชำระภาษีป้าย การจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร การขออนุญาตรีดถนนอาคาร การรับรองสิ่งปลูกสร้าง การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน มีผลการประเมินไม่ถึงร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม เป็นสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกกับการให้บริการหากมีผู้มาใช้บริการเยอะ ประกอบกับปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ จึงมีมาตรการห้ามผู้ที่มาติดต่อราชการเข้ามาภายในอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม และได้จัดสถานที่เพื่อติดต่อราชการไว้ภายนอกด้านหน้าทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม จึงทำให้การบริการประชาชนล่าช้า และไม่สะดวก จึงเห็นควรจัดสถานที่เพื่อติดต่อราชการให้มีความสะอาดอยู่เสมอ และจัดเก้าอี้สำหรับบริการประชาชนให้เพียงพอ