

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	(๓๗.๕๐)
หญิง	๕๐	(๖๒.๕๐)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	(๖.๒๕)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๒	(๑๕.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๘	(๒๒.๕๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๕	(๕๖.๒๕)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๕	(๑๘.๗๕)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๗	(๒๑.๒๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๒	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๒	(๑๕.๐๐)
ปริญญาโท	๔	(๕.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๒	(๕๒.๕๐)
รับจ้าง	๑๔	(๑๗.๕๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	(๑๒.๕๐)
รับราชการ	๘	(๑๐.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๖	(๗.๕๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม จำนวน ๘๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	-
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๒๐
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	-
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๓
การชำระภาษีป้าย	-
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑
การขออนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย โดยทำเป็นธุรกิจ หรือได้รับประโยชน์ตอบแทนด้วยการคิดค่าบริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม	-
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร	๓
การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	๕
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	-
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๕
การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ขุดดิน ถมดิน	-
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๐
การให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๔
การรับสมัครเด็กเพื่อเข้าเรียน ศพด.อบต.แควอ้อม	๔

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

กิจกรรม / ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ		
	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๘๒.๑	๘๖.๗	๘๑.๕
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘๘.๑	๘๐.๑	๘๗.๔
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๘๗.๒	๘๖.๒	๘๖.๕
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๑.๑	๘๓.๔	๘๕.๕
การจดทะเบียนพาณิชย์	๘๒.๔	๘๓.๒	๘๑.๘
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๘๓.๒	๘๗.๕	๘๖.๓
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	๘๖.๗	๘๖.๒	๘๕.๐
การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	๙๑.๗	๙๒.๖	๘๒.๘
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๙๒.๘	๙๕.๗	๘๔.๐
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔.๐	๙๕.๗	๘๓.๗
การให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	๙๕.๖	๙๔.๒	๘๕.๕
การรับสมัครเด็กเพื่อเข้าเรียน ศพด.อบต.แควอ้อม	๙๔.๗	๙๓.๘	๙๒.๗

การสรุปผลความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมพบว่า

๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน มีผลการประเมินไม่ถึงร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะ : ควรประชาสัมพันธ์กระบวนการขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ เช่น จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นแผงผังกระบวนการขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง และการจดทะเบียนพาณิชย์ มีผลการประเมินไม่ถึงร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะ : เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน การจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร การรับรองสิ่งปลูกสร้าง การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน มีผลการประเมินไม่ถึง ร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม เป็นสถานที่คับแคบ ไม่สะดวก กับการให้บริการหากมีผู้มาใช้บริการเยอะ ประกอบกับปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ จึงมีมาตรการห้ามผู้ที่มาติดต่อราชการเข้ามาภายในอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม และได้จัดสถานที่เพื่อติดต่อราชการไว้ภายนอกด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลแควอ้อม จึงทำให้การบริการประชาชนล่าช้า และไม่สะดวก จึงเห็นควรจัดสถานที่เพื่อติดต่อราชการให้มีความสะอาดอยู่เสมอ และจัดเก้าอี้สำหรับบริการประชาชนให้เพียงพอ