



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ประจำปี ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีวัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม ในภาระงาน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (๒) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (๓) ด้านการจัดเก็บภาษี และ (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง จำนวน ๓๗๙ ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนาและวิธีการทางสถิติ ซึ่งสรุปตามวัตถุประสงค์การสำรวจได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ ๑ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม ในภาระงาน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (๒) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (๓) ด้านการจัดเก็บภาษี และ (๔) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				รวม
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๔.๗๘	๙๔.๓๔	๙๓.๔๖	๙๓.๗๐	๙๔.๐๗
๒. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๒.๐๐	๙๒.๑๔	๙๒.๕๐	๙๐.๘๒	๙๑.๘๖
๓. ด้านการจัดเก็บภาษี	๘๙.๒๒	๙๐.๖๒	๘๙.๓๖	๙๐.๐๔	๘๙.๘๑
๔. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๐.๐๖	๙๐.๔๔	๘๙.๖๒	๙๐.๑๘	๙๐.๑๓
รวม	๙๑.๕๒	๙๑.๘๙	๙๑.๒๔	๙๑.๑๙	๙๑.๔๖

การสำรวจพบว่า

๑. ความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗
๒. ความพึงพอใจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๖
๓. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๑
๔. ความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๓
๕. จากการสำรวจพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๔ ภาระงานอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๖

ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ตามภาระหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่า ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีข้อพิจารณาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

๑. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความชื่นชมและพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ทางหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามาช่วยเหลือส่งเสริมการจัดตั้งตลาดนัดชุมชนด้านการเกษตรเพื่อเชื่อมโยงให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของชุมชน โดยมีศูนย์เรียนรู้ต้นแบบเศรษฐกิจชุมชนเป็นสถานที่ศึกษาดูงาน และกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อสร้างรายได้ รวมถึงการจัดอบรมแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางด้านเกษตรภายในชุมชน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและการตลาดรองรับดังกล่าว
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายในชุมชนควรมีการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุจากการใช้ยานพาหนะบนถนนสายหลักภายในชุมชน เนื่องจากมีจำนวนผู้ใช้ยานพาหนะรถยนต์ รถจักรยานยนต์ จำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการติดตั้งป้ายเตือนภัย ตามจุดที่สำคัญ ๆ ไฟส่องสว่างตอนกลางคืนในชุมชนให้มากขึ้น
๓. ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ในการชำระภาษี และการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างการก่อสร้าง ภายในชุมชนผ่านช่องทางสื่อสารกับชาวบ้าน เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับหน่วยงานให้มากขึ้น

////////////////////////////////////