



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน**  
**เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘**

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ตลอดจนใช้ในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

**๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๕ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๘.๕ (๑๐ คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๘.๒ (๑๐ คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๗.๓ (๑๐ คะแนน) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๖.๒ (๑๐ คะแนน) ตามลำดับ

**๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มารับบริการ**

**๒.๑ งานด้านการศึกษา**

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๖ รองลงมาจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๓ ตามลำดับ

**๒.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒

/และเมื่อ...

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๒ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๙ ตามลำดับ

### ๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๑ รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๒ ตามลำดับ

### ๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๕ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๘ ตามลำดับ

### ๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีดังต่อไปนี้

#### ๓.๑ งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา ทางเจ้าหน้าที่บุคลากรหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับงานด้านการศึกษาเป็นอย่างดี มีการส่งเสริมงานด้านการศึกษาในชุมชน เช่น การพัฒนาศักยภาพเด็ก การสนับสนุนเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของเด็กในสถาบันการศึกษาที่หน่วยงานดูแลเป็นอย่างดี ซึ่งประชาชนอยากให้หน่วยงานดูแลประชาชนและปฏิบัติงานเช่นนี้ต่อไป และมีข้อเสนอแนะคือ อยากให้ทางหน่วยงานเพิ่มกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่เด็กในตำบล

#### ๓.๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทางเจ้าหน้าที่บุคลากรหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้ให้ข้อมูล คำแนะนำ และบริการเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างดี มีการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเมื่อได้รับการแจ้งเหตุจากประชาชนในพื้นที่ เช่น เหตุไฟไหม้ อุบัติเหตุตามท้องถนน ซึ่งประชาชนอยากให้หน่วยงานดูแลประชาชนและปฏิบัติงานเช่นนี้ตลอดไป และมีข้อเสนอแนะคือ อยากให้ทางหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แจ้งตารางเวรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้ที่เป็นปัจจุบัน และอยากให้หน่วยงานเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี ทางเจ้าหน้าที่บุคลากรหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านรายได้และภาษีแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลตรงจุด อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ที่มีการแจ้งการเก็บภาษีล่วงหน้า

/โดยมี...

โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน โดยเจ้าหน้าที่จะเข้าดำเนินการจัดเก็บภาษีเองในหมู่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และมีข้อเสนอแนะคือ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีแก่ชุมชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่ยังไม่ได้รับข้อมูลได้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง และอยากให้มีการประสานงานกับพื้นที่ในหมู่บ้านมากขึ้น

#### ๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทางเจ้าหน้าที่บุคลากรหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้มีการบริการประชาชนและให้ความรู้เกี่ยวกับด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นอย่างดีอยู่แล้ว โดยมีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การรับเงินสวัสดิการผ่านบัญชีธนาคารทำให้ประชาชนไม่ต้องมารับเองที่หน่วยงาน การรับลงทะเบียนและการประสานงานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด การจัดโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ สร้างและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส ไร้ที่พึ่ง ซึ่งอยากให้ดูแลประชาชนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเช่นนี้ต่อไป และมีข้อเสนอแนะคือ เรื่องเกี่ยวกับถนนและระบบชลประทานเพื่อการเกษตร อยากให้หน่วยงานลงมาตรวจสอบและแก้ไขให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายถวิล สุตรกระโทก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน