ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ตลอดจนใช้ในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๗๐ โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

๑. <u>ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘</u>

- เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๙.๕ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๘.๓ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๘ ตามลำดับ

- เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ ๙๙.๑ (๑๐ คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๘.๙ (๑๐ คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๗.๘ (๑๐ คะแนน) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๗.๓ (๑๐ คะแนน) ตามลำดับ

๒. <u>ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ</u>

๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๑ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๙๗.๓ ตามลำดับ

/๒.๒ งานด้าน...

๒.๒ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕ ตามลำดับ

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.จ ตามลำดับ

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๓. <u>ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</u>

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีดังต่อไปนี้

๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้เสริมสร้างความรู้ด้านกฎหมายและมาตรฐานงานโยธาแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนด้วยการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน ผู้รับเหมา และประชาชนเกี่ยวกับการก่อสร้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย และส่งเสริมการก่อสร้างที่คำนึงถึงความปลอดภัย การระบายน้ำ การเข้าถึงของผู้สูงอายุและผู้พิการ

๓.๒ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานพัฒนางานเทศกิจและการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราพื้นที่สาธารณะ ถนน ทางสัญจร และบริเวณที่อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่ปลอดภัยแก่ประชาชน และจัดระเบียบการใช้พื้นที่สาธารณะ การตั้งสิ่งกีดขวาง และการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อการจราจรและความปลอดภัย

๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามลูกหนี้ภาษีและการเร่งรัดรายได้ค้างชำระด้วยการจัดทำฐานข้อมูลลูกหนี้ภาษีแยกตามประเภท จำนวนเงิน และระยะเวลาค้างชำระอย่างเป็นระบบ และแจ้งเตือนผู้ค้างชำระอย่างเป็นระบบ และแจ้งเตือนผู้ค้างชำระล่วงหน้าและติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความถูกต้องและความเหมาะสมตามกฎหมาย

/๓.๔ งานด้าน...

๓.๙ งานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้มีการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม) และเครือข่ายสุขภาพชุมชนด้วยการสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะของ อสม. ให้ทันต่อปัญหาสุขภาพในปัจจุบันและส่งเสริมให้ อสม.มีบทบาทในการเฝ้าระวังโรค ให้คำแนะนำด้านสุขภาพและเชื่อมโยงประชาชนกับหน่วยบริการสาธารณสุข

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นายถวิล สูตรกระโทก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน