



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โทร. ๐ ๔๔๔๕ ๗๒๘๖

ที่ นม. ๘๒๕๐๑/- วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้ดำเนินการจัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อนำผลการสำรวจมาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน และใช้ในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว สำนักปลัด อบต.สระตะเคียน จึงได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม

คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ (๑๐ คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๕.๘ (๙ คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๔.๒ (๙ คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๓.๗ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่ให้บริการ

๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

๒.๑.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๒.๒งานด้านภาษี...

๒.๒ งานด้านการศึกษา

๒.๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ ตามลำดับ

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

๒.๓.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ ตามลำดับ

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข

๒.๔.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓.๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องสิ่งก่อสร้างในหลายๆ ที่ ว่าถูกต้องหรือไม่ เพื่อความปลอดภัยกับบ้านเรือนและประชาชนในพื้นที่

๓.๒) งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีอุปกรณ์การศึกษาแจกจ่ายให้กับนักเรียน และมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องต่างๆ

๓.๓) งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ประเภทของภาษีต่างๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย หรือภาษีอื่นๆ ให้กับประชาชนรับทราบ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของตนเองในการเสียภาษีให้กับหน่วยงาน

๓.๔) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานจัดกิจกรรมร่วมกันในพื้นที่ เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีนโยบายหรือมาตรการที่ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาทางด้านสาธารณสุขอย่างจริงจัง

ทั้งนี้ สำนักปลัด อบต. ได้เสนอเล่มรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวนิษฐา ชีมกระโทก)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ)



(นายเชิดศิลป์ ไสสะอาด)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ)



(นายสงวณ เกิดมงคล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

ความเห็นนายกฯ พิจารณาแล้ว

(ลงชื่อ)



(นายชนธิล นินทรราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน