



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า  
อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการ ให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงาน ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงาน ตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลาในการให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับ นี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

| กิจกรรมและภารกิจ                       | ร้อยละความพึงพอใจ  |                               |                              |                              |
|--|--------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|  | เวลาในการให้บริการ | กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ | สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก |
| ๑.ด้านบริการกฎหมาย                     | ๙๕.๑๐              | ๙๔.๒๐                         | ๙๕.๖๐                        | ๙๖.๓๐                        |
| ๒.ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ๙๕.๓๖              | ๙๕.๓๐                         | ๙๖.๒๐                        | ๙๖.๕๐                        |
| ๓.ด้านการศึกษา                         | ๙๕.๕๔              | ๙๖                            | ๙๕.๓๐                        | ๙๗                           |
| ๔.ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | ๙๕.๐๑              | ๙๕.๓๐                         | ๙๖.๒๐                        | ๙๕.๔๐                        |
| รวมเฉลี่ย                              | ๙๕.๒๕              | ๙๕.๒                          | ๙๕.๘๒                        | ๙๖.๓                         |

๒. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกย่องคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

๑. ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - ๑.๑ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬาและงานประเพณีบุญประจำปีและการบริการของเจ้าหน้าที่
  - ๑.๒ จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลตะกั่วป่า ตากชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน
  - ๑.๓ ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่ อบต. ตะกั่วป่ารับผิดชอบ
  - ๑.๔ ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกั่วป่า ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ
  - ๑.๕ การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้งและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว