

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ประจำปีงบประมาณ 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในปีงบประมาณ 2564 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ในปีงบประมาณ 2565

1. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ	96.20	95.05	97.04	95.55	97.62	96.29
2.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ความพิการ	95.87	95.23	96.44	97.80	97.66	96.60
3.งานให้บริการด้านการขอ อนุญาตก่อสร้าง	95.45	96.08	96.68	97.35	95.82	96.28
4.งานให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง	95.88	96.62	95.80	97.59	97.79	96.74
รวม	95.85	95.75	96.49	97.07	97.22	96.48

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และงานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ความพิการ มีผลการประเมินความพึง

พอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 5 ปี ขององค์กรฯ
- 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

\*\*\*\*\*