



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง
อำเภอบ้านแฮด จังหวัดชลบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1)ด้านเวลาในการให้บริการ (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพร้อมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขงใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	เวลาในการให้บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	98	95.50	97	98	97.13
2.งานสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	95	94	98	99	96.50
3.งานให้บริการด้านสวัสดิการผู้พิการ	98	95	98	98	96.50
4.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	91.50	96	95	98	95.88
5.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	95	95.28	97	98	96.56
รวม	95.50	96.16	97	98.20	96.72

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอ บ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็น ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด มี ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในด้านการติด ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีการติดประกาศหรือมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน เช่น ติดประกาศภายในสำนักงาน และประกาศในคู่มือการปฏิบัติงานบน Website องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองแขง

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองแขง อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมิน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ในด้านบุคลากรและระยะเวลา ใน การให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการวางแผนในการลงพื้นที่ในการให้บริการแก่ ประชาชนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการ ให้บริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

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