



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว  
อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลาในการให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพร้อมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ช่วยสนับสนุนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพิ่มขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้.

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	เวลาในการให้บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๘	๙๕.๕๐	๙๗	๙๘	๙๗.๑๓
๒.งานสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๙๕	๙๔	๙๘	๙๙	๙๖.๕๐
๓.งานให้บริการด้านสวัสดิการผู้พิการ	๙๘	๙๕	๙๘	๙๘	๙๖.๕๐
๔.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาและไฟฟ้าสาธารณะ	๙๑.๕๐	๙๖	๙๕	๙๘	๙๕.๘๘
๕.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๕	๙๕.๒๘	๙๗	๙๘	๙๖.๕๖
<b>รวม</b>	<b>๙๕.๕๐</b>	<b>๙๖.๑๖</b>	<b>๙๗</b>	<b>๙๘.๒๐</b>	<b>๙๖.๗๒</b>

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( Continuous Improvement ) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลท่านางแนว อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ในด้านการติดประกาศหรือการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น อาจปฏิบัติดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีการติดประกาศหรือมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ติดประกาศภายในสำนักงาน และประกาศคู่มือการปฏิบัติงานบน Website องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ในด้านบุคลากร ระยะเวลาในการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว อาจปฏิบัติดังนี้

๒.๒.๑ การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการวางแผนในการลงพื้นที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ประชาชนเจ้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านางแนว ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

๑. การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
๒. การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
๓. การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
๔. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
๕. การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
๖. การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ
๗. การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
๘. การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ