



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น  
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการรวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑)ด้านเวลาในการให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพร้อมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	เวลาในการให้บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๗.๐๐	๙๖.๕๐	๙๘.๐๐	๙๙.๐๐	๙๗.๓๘
๒.งานสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๙๖.๐๐	๙๕.๐๐	๙๘.๐๐	๙๙.๐๐	๙๗.๐๐
๓.งานให้บริการด้านสวัสดิการผู้พิการ	๙๗.๐๐	๙๖.๐๐	๙๘.๐๐	๙๙.๐๐	๙๗.๕๐
๔.งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	๙๘.๐๐	๙๗.๐๐	๙๗.๐๐	๙๗.๕๐	๙๗.๓๘
๕.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	๙๖.๐๐	๙๖.๐๐	๙๖.๐๐	๙๗.๕๐	๙๖.๓๘
รวม	๙๖.๘๐	๙๖.๑๐	๙๗.๔๐	๙๘.๔๐	๙๗.๑๖

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น พบว่างานให้บริการสวัสดิการ เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ในด้านการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีการติดประกาศหรือมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ติดประกาศภายในสำนักงาน และประกาศในคู่มือการปฏิบัติงานบน Website องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. ๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น พบว่างานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ในด้านบุคลากรและระยะเวลา ในการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการวางแผนในการลงพื้นที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตามความเหมาะสมรวมถึงการ ให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นในการให้บริการเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น 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