



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่  
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานกิจการที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก

(๑) ด้านเวลาในการให้บริการ

(๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

พฤศจิกายน ๒๕๖๕

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการ ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	เวลาในการ บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๘๙	๙๐	๙๗	๙๘	๙๓.๕๐
๒. เงินสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๙๐	๙๔	๙๘	๙๙	๙๕.๒๕
๓. งานให้บริการด้านสวัสดิการผู้พิการ	๙๔	๙๔	๙๘	๙๘	๙๖
๔. งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปา และซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	๙๓	๙๔	๙๕	๙๗	๙๔.๗๕
๕. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	๙๓	๙๔	๙๕	๙๘	๙๕
รวม	๙๑.๘๐	๙๓.๒	๙๖.๖	๙๘	๙๔.๙

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็น ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด มี ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ในด้านการติด ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีการติดประกาศหรือมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ติดประกาศภายในสำนักงาน และประกาศในคู่มือการปฏิบัติงานบน Website องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมิน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ในด้านบุคลากรและระยะเวลา ใน การให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อาจปฏิบัติ ดังนี้ ประชาชนตามความเหมาะสม ร่วมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการ

๒.๒.๑ การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและกรวางแผนในการลงพื้นที่ในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของ เศรษฐกิจชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบัว ใหญ่ 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