



รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลนาคำ
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

1. กิจกรรมและภารกิจการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
1. งานการให้บริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	95.3	95.6	96.03	96.02	96.25	95.84
2. งานการให้บริการรับลงทะเบียนผู้พิการ	94.6	94.15	96.05	96.04	95.66	95.30
3. งานให้บริการรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	95.8	95.4	95.6	95.25	95.65	95.54
4. งานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ฯ	96.1	96.3	96.05	96.25	96.47	96.23
5. งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างฯ	94.5	95.01	95.26	95.28	95.6	95.13
6. งานการให้บริการรับชำระภาษี/ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการฯ	96.05	95.03	96.08	95.26	95.36	95.55
7. งานการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย/ การรับ – ส่ง ผู้ป่วย(กู้ชีพ)	97.01	96.80	96.55	96.35	96.58	96.65
รวม	95.62	95.47	95.94	95.77	95.93	95.74

2. ปัญหาและอุปสรรค

ในการประเมินผลความพึงพอใจต่อการมารับบริการของประชาชนในเขตตำบลนาคำ ผู้มารับบริการยังไม่ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดเท่าที่ควร เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง เจ้าของหรือผู้ครอบครองต้องมายื่นคำร้องพร้อมเอกสารแบบแปลนเพื่อขออนุญาตก่อนที่จะดำเนินการก่อสร้างได้ การประกอบกิจการพาณิชย์ ผู้ประกอบกิจการจะต้องมายื่นคำร้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันเริ่มประกอบกิจการพาณิชย์ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่ดำเนินการตามกฎหมาย จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนรับทราบ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามภารกิจงานของเทศบาลตำบลนาคำ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

3.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานการให้บริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานการให้บริการรับลงทะเบียนผู้พิการ งานการให้บริการรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด งานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง งานการให้บริการรับชำระภาษีและงานการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย/การรับ-ส่งผู้ป่วย(กู้ชีพ) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคำ ในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจน้อยกว่าเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อาจปรับเปลี่ยนและปฏิบัติงาน ดังนี้

- 3.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ สายด่วนทางโทรศัพท์ , Facebook , เว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงกล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่สุด
- 3.1.2 การติดตามผลการรับบริการ (After service) และการประเมินผลความพึงพอใจย้อนหลังเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ และนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงวิธีการให้บริการในการทำงานต่อไป

3.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง ที่มีผลการประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน มีผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจ เฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยอาจจะพิจารณาให้มีการปฏิบัติ ดังนี้

- 3.2.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ การจัดสรรงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการที่สะดวกมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

3.2.2 การจัดกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของสังคม เศรษฐกิจ ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลนาคำ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลของชุมชน 2) การวิเคราะห์ถึงปัญหาและการจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/กิจกรรมโครงการเพื่อรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน 6) การเสนอและบรรจุแผนงานในแผนพัฒนาของเทศบาล 7) การดำเนินการตามแผนงานและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ
