**รายงานผล**

**การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2565**



**องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง**

**อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **กิจกรรมและภารกิจ** | **ร้อยละความพึงพอใจ** | | | | | |
| **กระบวนการ/ขั้นตอนการการให้บริการ** | **ช่องทางการให้บริการ** | **เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ** | **สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ผลการปฏิบัติงาน** | **รวม** |
| **๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** | 95.80 | 95.60 | 96.03 | 96.20 | 96.30 | **96.00** |
| **๒.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ** | 95.09 | 95.00 | 95.23 | 95.88 | 94.84 | **95.20** |
| **๓.งานให้บริการด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง** | 95.48 | 95.75 | 96.20 | 96.20 | 96.01 | **96.58** |
| **๔.งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร** | 95.85 | 95.60 | 96.03 | 95.20 | 96.01 | **95.68** |
| **๕.งานการจดทะเบียนพาณิชย์/ขออนุญาตจัดตั้งใหม่** | 95.03 | 95.60 | 95.22 | 95.88 | 94.83 | **95.22** |
| **รวม** | **95.72** | **95.10** | **95.25** | **95.84** | **95.25** | **95.60** |

2.ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการบริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuouslmprovement)ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินมีความพึ่งพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลบุกระสัง ในด้านช่องทางการให้บริการแล้ว เป็นลำดับสุดท้าย ดังนี้ จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์

044 666398 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ

2.2 จากผลการประเมินความพิงพอใจที่มีต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า งานให้บริการด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การใช้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชุน

๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มเป้าหมาย

๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ

๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น

๖) การเสนอราคาและบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรฯ

๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ