

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง
อำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ผลการประเมินนี้ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ตลอดจนประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

ตุลาคม ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๒๐	๙๖.๓๐	๙๖.๐๐
๒. งานให้บริการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน	๙๔.๗๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๘๐	๙๖.๔๕	๙๖.๖๕
๓.งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๘๘	๙๔.๘๔	๙๕.๒๐
๔.งานให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๗.๐๘	๙๖.๐๐	๙๕.๕๘
รวม	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๔๑	๙๖.๔๙	๙๕.๙๐	๙๕.๖๑

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ทำให้เห็นศักยภาพ และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลประเมิน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่างานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมิน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน และบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง โดยกระบวนการ และขั้นตอน ดังนี้

๑. การสำรวจปัญหา และข้อมูลชุมชน

๒. การวิเคราะห์ และจัดกลุ่มปัญหา

๓. การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ

๔. การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

๕. การกำหนดกรอบงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็น

๖. การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปีขององค์กรฯ

๗. การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

๘. การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ