รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการท างานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑)ด้านเวลาในการให้บริการ(๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ขอขอบคุณ ผู้บริหารข้าราชการเจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไปตุลาคม ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง

ตุลาคม ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	เวลาในการให้บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	98	95.50	97	98	97.13
๒.งานสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	95	94	98	99	96.50
๓.งานให้บริการด้านสวัสดิการผู้พิการ	98	95	98	98	96.50
๔.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	91.50	96	95	98	95.88
๕.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	95	95.28	97	98	96.56
รวม	95.50	96.16	97	98.20	96.56

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นพบว่า งานให้บริการสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ในด้านการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นอาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีการติดประกาศหรือมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนเช่น ติดประกาศภายในสำนักงานและประกาศในคู่มือการปฏิบัติงานบนWebsite องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)๒.๒จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นพบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ในด้านบุคลากรและระยะเวลาในการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการวางแผนในการลงพื้นที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตามความเหมาะสม ร่วมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น๒.๒.๒การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่งด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน

๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา

๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ

๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น

๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ปี หรือ ๕ปี ขององค์กรฯ

๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ