



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการ รับทราบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้ จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือก เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถาม ปลายเปิดสำหรับ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่า เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความ ร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับ หน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่

ส่วนที่ ๑

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน และงาน บริการสาธารณะที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ มีการกำหนดให้ทำการประเมินจำนวน ๕ งาน ประชากรที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ประจำปี ๒๕๖๔ นี้ จำนวน ๓,๒๘๕ คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน ๑๐๐ คน

๑. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐)

๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๐)

๓. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐)

๔. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

➤ ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการดังนี้

๑.งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐)

๒. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐)

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

พอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐)

๔. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐)

๕. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

ส่วนที่ ๒
สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามภารกิจด้าน มิติที่ ๒ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง ๔ ตัวชี้วัด คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน ๕ งาน คือ ได้แก่ ๑) งานด้านการศึกษา ๒) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ๔) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ ๕) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐) เท่ากับ ๙ คะแนน

ส่วนที่ ๓
ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจการให้บริการ

๑. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน สรุปดังนี้

๑.๑ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็วและมีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

๑.๒ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑.๓ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

๑.๔ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

๒. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง ๕ งาน มีดังนี้

๒.๑ งานด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาทุกชุมชนและจัดการแข่งขันเยาวชนและลงพื้นที่ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างอาหารกลางวันตามโรงเรียนต่างๆ

๒.๒ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองและอธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจและมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณโรงเรียนผู้สูงอายุและสำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ควรจัดซื้อถังขยะใหม่ที่มีมาตรฐานสา สำหรับประชาชนที่ต้องการทุกชุมชนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสานอสม.ลงพื้นที่สำรวจน้ำท่วมขังภายในชุมชน พร้อมจัดงบประมาณสนับสนุนป้องกันลูกน้ำยุงลาย

๒.๕ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การติดต่อประสานงานต้องชัดเจนและรวดเร็วเช่น เบอร์โทรศัพท์ ป้าย แผ่นพับ ช่วงฤดูแล้งให้บริการน้ำอย่างทั่วถึงทุกชุมชนและจัดเจ้าหน้าที่เข้าเวรยามและอุปกรณ์เตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓. ข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งต่อไป

๓.๑ ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้านเพราะบางครั้งคน ที่อยากเสนอความต้องการ

๓.๒ ควรทำการประเมินด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม