รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะทีมีต่อการให้บริการปราชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำนเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพองใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้เป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขึ้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วยสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่

ส่วนที่ ๑
การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอในในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพิงพอในของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดถึงข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจจำนวน ๔ ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ มีการกำหนดให้ทำการประเมินจำนวน ๕ งาน ประชากรที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๓,๒๘๕ คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับคววามพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐)

๒.ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำแคนใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๐)

๓.ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลคากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐)

๔. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชผู้รับบริการทีมีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

☺ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการดังนี้

๑.งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐)

๒.งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐)

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐)

๔.งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐)

๕.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

ส่วนที่ ๒

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ

****

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ 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) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐) เท่ากับ ๙ คะแนน

ส่วนที่ ๓

ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจการให้บริการ

****

๑.ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน สรุปดังนี้

๑.๑ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และมีขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

๑.๒ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

วัน เวลา ราชการหรือวันหยุดราชการ เปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑.๓ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

๑.๔ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

๒. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง ๕ งาน มีดังนี้

๒.๑ งานด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาทุกชุมชน และจัดการแข่งขันเยาวชนและลงพื้นที่ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างอาหารกลางวันตามโรงเรียนต่างๆ

๒.๒ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

ลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองและอธิบายให้ประชาชนทราบ ในส่วนที่ไม่เข้าใจและมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบ

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ สนับสนุนงบประมาณโรงเรียนผู้สูงอายุ และสำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ควรจัดซื้อถังขยะใหม่ที่มีมาตรฐาน สำหรับประชาชนที่ต้องการทุกชุมชนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประสาน อสม. ลงพื้นที่สำรวจน้ำท่วมขังภายในชุมชน พร้อมจัดงบประมาณสนับสนุนป้องกันลูกน้ำยุงลาย

๒.๕ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การติดต่อประสานงานต้องชัดเจนและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ ป้าย แผ่นพับ ช่วงฤดูแล้วให้บริการน้ำอย่างทั่วถึง ทุกชุมชนและจัดเจ้านห้าที่เข้าเวรยามและอุปกรณ์เตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓. ข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งต่อไป

๓.๑ ควรทำกล่องรับเอกสารเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้านเพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

๓.๒ ควรทำการประเมินด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม