

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการ ประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการ ดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ตลอดจนประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะ นำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

มีนาคม ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๙๖.๓๐	๙๖.๒๐	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๕.๘๕	๙๖.๐๐
๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบ ประปาหมู่บ้าน	๙๖.๔๕	๙๖.๘๐	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๔.๗๒	๙๖.๖๕
๓.งานให้บริการด้านการซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔.๘๔	๙๕.๘๘	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๐๔	๙๕.๒๐
๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๖.๐๐	๙๗.๐๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๕.๔๘	๙๕.๕๘
รวม	๙๕.๙๐	๙๖.๔๙	๙๔.๙๖	๙๕.๔๑	๙๕.๒๗	๙๕.๖๑

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อำเภอดุทรพิตรพินาม จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลศรีโคตร อำเภอดุทรพิตรพินาม จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมิน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อำเภอดุทรพิตรพินาม จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อำเภอดุทรพิตรพินาม จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการ ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ