

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ประจำปีพ.ศ. 2564



องค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่

อำเภอเมือง

จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ในปีงบประมาณ 2564 เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
ในปีงบประมาณ 2564

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.85	95.60	96.03	96.20	96.30	96.00
2.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	94.72	94.60	95.67	96.80	96.45	96.65
3.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	95.04	95.00	95.23	95.88	94.84	95.20
4.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	95.48	94.65	94.70	97.08	96.00	95.58
รวม	95.2	94.96	95.41	96.49	95.90	95.61

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลเขวไร่ พบว่างานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ พบว่างานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวไร่ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ
- 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ