

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ
อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้แบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความ ต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวก ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าดอกคำ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะ นำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ

ตุลาคม ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๒๐	๙๖.๓๐	๙๖.๐๐
๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	๙๔.๗๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๘๐	๙๖.๔๕	๙๖.๖๕
๓.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๘๘	๙๔.๘๔	๙๕.๒๐
๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๗.๐๘	๙๖.๐๐	๙๕.๕๘
รวม	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๔๑	๙๖.๔๙	๙๕.๙๐	๙๕.๖๑

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ พบว่า งาน ให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าดอกคำ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้อกรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ