

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๑. เพศ ชาย จำนวน ๒๒ คน หญิง จำนวน ๒๘ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๘ คน ๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน
๓. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๒๕ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒ คน
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๔ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๓ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๒๒ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๕ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน
อื่น ๆ นักเรียน นักศึกษา จำนวน ๖ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๖	๒๔	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๘	๒๒	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๔	๒๖	๐	๐
๔	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๒๘	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๐	๓๐	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๒	๒๘	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๖	๒๔	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๓	๒๗	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยการรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๒๒.๓ คน และในระดับดีเฉลี่ย ๒๕.๒ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๘ คน รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย และมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมากจำนวน ๒๖ คนเท่ากัน สำหรับความสุภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมาก จำนวน ๒๔ คน การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม จำนวน ๒๓ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมาก จำนวน ๒๒ คนเท่ากัน ส่วนการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับดีมากน้อยสุด จำนวน ๒๐ คน ซึ่งได้มีคำแนะนำให้มีมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์มุมสูง เพื่อให้สามารถรับชมรายการต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อนมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๘
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๕๖ ดี ร้อยละ ๔๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมหนังสือ นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ

โดยพิจารณาจากผลการประเมินตามแบบตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. การบริหารจัดการ
๒. การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
๓. การบริหารงานการเงินและการคลัง
๔. การบริการสาธารณะ
๕. ธรรมาภิบาล

จากผลการประเมิน LPA ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ คณะกรรมการฯ ได้วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ ดังนี้

๑. การบริหารจัดการ ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักปลัด จากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งการดำเนินการถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่จำนวนโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาและแผนยุทธศาสตร์ มีจำนวนมากเกินศักยภาพที่จะดำเนินการได้หมด ทำให้แผนพัฒนาไม่บรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ควรที่จะกำหนดโครงการที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริงตามศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเด็นการปรับปรุงกระบวนการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยรวม ปรากฏว่าจะมีปัญหาในประเด็นของการมอบอำนาจซึ่งดำเนินการไม่ชัดเจน และงานที่มอบอำนาจนั้นส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ปฏิบัติในหน้าที่อยู่แล้ว อีกทั้งในเรื่องการมอบหมายงานให้สามารถทำงานแทนกันได้ นั้น ยังไม่สามารถปฏิบัติแทนกันได้อย่างจริงจัง เห็นควรต้องพิจารณาจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมหรือจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ทักษะในงานบริการทุกด้านของหน่วยงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้

๒. การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการของสำนักปลัด ปรากฏว่ามีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาทักษะและความรู้เกี่ยวกับสื่อสารสนเทศใหม่ ๆ มีการนำระบบโปรแกรมช่วยงานเข้ามาเสริมศักยภาพในการทำงาน เห็นควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงหรือรายงานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร แต่ควรจะเน้นการฝึกอบรมเอง เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้กับหน่วยงานมากยิ่งขึ้น และควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในด้านคุณธรรมจริยธรรมด้วย

๓. การบริหารงานการเงินและการคลัง ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการของกองคลัง ปรากฏว่ามีการทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน ถูกต้อง อาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน ในบางส่วน มีการใช้งานระบบและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการนำเข้าข้อมูลและประมวลผล เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (e-GP) การจัดเก็บรายได้ระบบการเงิน (e-LAAS) แต่ควรปรับปรุงการดำเนินงานจัดเก็บรายได้ทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน ควรที่จะให้บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านนี้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เพื่อจะได้นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๔. การบริการสาธารณะ ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยรวม การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ปรากฏว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะมีบางเรื่องที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น ช่องทางการให้บริการพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือหญิงมีครรภ์ ควรจัดให้เป็นการเฉพาะ เป็นต้น และเพื่อให้การบริหารเป็นที่ประจักษ์ยิ่งขึ้นควรกำชับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมที่จะต้อนรับและให้บริการตลอดเวลา

๕. ธรรมาภิบาล ได้ดำเนินการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการโดยรวม ปรากฏว่าได้มีการจัดทำแผน/แนวทาง เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือการส่งเสริมความโปร่งใสได้ดำเนิน

กิจกรรมตามแผนให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ จัดให้มีช่องทางประชาสัมพันธ์ทางสารสนเทศต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ อบรม. เฟซบุ๊ก และจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานของ อบต.บ้านอ้อน และจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนหรือยกย่องบุคคลต้นแบบด้าน คุณธรรม จริยธรรม ควรจะให้บุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านการต่อต้านการทุจริตและความโปร่งใส



(นายประสงค์ สันติวัชรกร)

เลขานุการคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ
ผู้สรุปผลการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการของ อบต.บ้านอ้อน



(นายฉลอง ศิริมงคลกุล)

ประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ
ผู้ตรวจผลสรุปผลการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการของ อบต.บ้านอ้อน