

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ
ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุตรธานี

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอพะนง จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งเน้นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (๕) ภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานของ อบต. นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญทุกท่าน ตลอดจนประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่งและหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป

จัดทำโดย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ
งานบริหารงานบุคคล

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

งาน กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	ขั้นตอน/ กระบวนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม ความพึง พอใจ	รวม
๑. งานด้านการศึกษา	๙๕.๑๐	๙๕.๗๐	๙๕.๙๐	๙๕.๓๐	๙๕.๕๐	๙๕.๕๐
๒. งานด้านป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	๙๕.๓๐	๙๕.๔๐	๙๕.๕๐	๙๕.๑๕	๙๕.๖๐	๙๕.๓๖
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๙๕.๗๐	๙๕.๔๐	๙๕.๕๐	๙๕.๙๐	๙๕.๓๐	๙๕.๕๖
๔. งานด้านสาธารณสุข	๙๖.๐๐	๙๕.๘๐	๙๕.๔๐	๙๕.๖๐	๙๕.๒๐	๙๕.๖๐
รวม	๙๕.๕๒	๙๕.๕๘	๙๕.๕๘	๙๕.๔๙	๙๕.๔๐	๙๕.๕๑

อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีประชาชนบางท่านให้แก้ไขปัญหที่สำคัญ ดังนี้

๑. มีความต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

๒. มีความต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย

๓. มีความต้องการให้มีการเพิ่มและซ่อมแวมไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น

๔. มีความต้องการให้ระบบน้ำประปาสามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพของน้ำดียิ่งขึ้น

๕. มีความต้องการให้มีการสนับสนุนระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อการเกษตร (โซลาร์เซลล์)

๖. มีความต้องการให้มีการส่งเสริมตลาดในชุมชน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า

๗. มีความต้องการให้การบริการของ อบต. ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

๘. มีความต้องการให้มีการขยายถนนเดิมที่คับแคบ

๙. มีความต้องการให้ อบต. จัดทำโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการเกษตร

๑๐. มีความต้องการให้ อบต. จัดทำโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น

๑๑. มีความต้องการให้ อบต. ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น

๑๒. มีความต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป