

บทสรุปผู้บริหารท้องถิ่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด้วยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑ หมวด ๖ ข้อ ๒๙ ได้กำหนดให้มีการดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินแผนพัฒนามีหน้าที่ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการจะต้องดำเนินการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวัน นับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพราะระบบการติดตามและประเมินผล เป็นเครื่องบ่งชี้ว่าแผนพัฒนาท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ให้เกิดการพัฒนา ที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ผลจากการดำเนินงานเป็นไป ตามเป้าหมายหรือไม่ และทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เพื่อจะได้นำข้อมูล ดังกล่าวไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ด้าน ดังนี้

ข้อเสนอจากการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

- ไม่ควรบรรจุโครงการไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นมากเกินไป ควรคำนึงถึงงบประมาณที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งในแต่ละปีมีความใกล้เคียงกันไม่แตกต่างกัน และอย่ายึดติดกับค่านิยม ที่บอกว่าให้มีในแผนไว่ก่อน

- การจัดแผนงานโครงการในแผนพัฒนาประจำปี กับการตั้งงบประมาณรายจ่าย และการนำแผนงาน/โครงการไปสู่การปฏิบัติ ควรจะมีความใกล้เคียงกันทั้งในเรื่องของจำนวนโครงการและงบประมาณมากกว่าที่ผ่านมา เพื่อให้การดำเนินพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

- ควรจัดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานในแต่ละด้านตามยุทธศาสตร์ใหม่มีความใกล้เคียงกันและเพียงพอต่อการดำเนินการได้

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อวิจัย วิจัย ประเมินผลหรือพัฒนาระบบต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ประเด็น ได้แก่

๑. ความพึงพอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)
๒. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๓. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี
๔. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบ เชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ๓๘๒ ราย พบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประมาณ ๔-๖ ครั้ง ร้อยละ ๕๒.๔ ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่ อบต. ร้อยละ ๘๖.๔ งานที่มารับบริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ ๔๖.๓

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๗๐ ระดับคะแนน ๙ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙ และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

๑. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. หนองช้างแล่น
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง
 - มีบริการด้านพัฒนาชุมชนการเก็บขยะ
๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต. หนองช้างแล่น
 - การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของสิทธิการรับประโยชน์หรือกิจกรรมต่าง ๆ อาจไม่ทั่วถึงชาวบ้าน บางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ
๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. หนองช้างแล่น
 - อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหรือสวัสดิการต่าง ๆ ของอบต. ให้ลูกบ้านรับทราบทั่วถึงมากกว่านี้
 - อยากให้มีการจัดตั้งสวัสดิการหรือเงินสนับสนุนให้กับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

๑. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบัน ตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการ แต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์การที่ดีอย่างต่อเนื่อง

๒. ช่องทางในการให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองช้างแล่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้การบริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองช้างแล่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ อบต. ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

๕. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่า ของงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

๖. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน แต่งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการปรับปรุงให้มากกว่านี้

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์ คุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน