

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอพยุหะภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอพยุหะภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคาม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้วขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคาม
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	93.80	90.60	98.09	99.20	95.30	95.39
2.งานให้บริการซ่อมแซมระบบ ประปาหมู่บ้าน	98.79	97.60	97.67	95.80	98.45	97.66
3.งานให้บริการด้านการซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ	97.04	96.01	98.20	95.77	94.32	96.26
4.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	97.40	95.35	96.90	97.86	96.45	96.79
รวม	96.75	94.89	97.71	97.15	96.13	96.52

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอยักษ์ภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคาม พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอยักษ์ภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคาม อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อำเภอยักษ์ภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคาม พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

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