



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านยวด

อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยวด อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านยวด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการ การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามแบบเปิดสำหรับผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลบ้านยวด ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านยวดทุกท่าน ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวก ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านยวด ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านยวด ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดย
สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านยวด

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านยวด

อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานให้บริการ ด้านสวัสดิการ เบี้ยยังชีพ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๒๐	๙๖.๓๐	๙๖.๐๐
๒. งานให้บริการ ด้านการซ่อมแซม ระบบประปา หมู่บ้าน	๙๔.๓๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๘๐	๙๖.๔๕	๙๖.๖๕
๓. งานให้บริการ ด้านการซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๘๘	๙๔.๘๔	๙๕.๒๐
๔. งานให้บริการ ด้านการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๗.๐๘	๙๖.๐๐	๙๕.๕๘
รวม	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๔๑	๙๖.๔๙	๙๕.๙๐	๙๕.๘๖

อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยวด อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ของเทศบาลตำบลบ้านยวด ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยวด พบว่างาน ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะและงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความ พึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยวด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านยวด ปฏิบัติดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์,สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน,กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านยวด พบว่างาน ให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยวด ในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านยวด ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและ งบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ของ เทศบาลตำบลบ้านยวด

๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของ เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านยวด ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

๒.๒.๑ การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน

๒.๒.๒ การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา

๒.๒.๓ การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ

๒.๒.๔ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๒.๒.๕ การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น

๒.๒.๖ การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กร

๒.๒.๗ การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

๒.๒.๘ การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ