

รายงาน
ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลยาง
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการและเหตุผล

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนานั้นนอกจากจะมีการประเมินความสำเร็จของแผนทางด้านตัวเลขแล้ว ยังต้องประเมินถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนา และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ (งานบริการประชาชน) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ การประเมินจะทำให้ทราบถึงผลของการดำเนินงาน ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ข้อเสนอแนะและคำแนะนำของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น อีกทั้งการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาควรจะเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ การพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
๒. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ (งานบริการประชาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
๓. เพื่อให้ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

จากหลักการและเหตุผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้การติดตามและประเมินผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จึงมีการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ในภาพรวมโดยประเมินจากตัวแทนผู้นำชุมชน ทั้ง ๑๕ หมู่บ้าน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

แบบประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลยาง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

โครงการ	พอใจมาก	พอใจ	ปรับปรุง
ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน			
๑. งานรักษาความปลอดภัยงานบุญประเพณีต่าง ๆ	๑๒	๔๔	
๒. งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ	๘	๔๘	
๓. งานการแพทย์ฉุกเฉิน	๓๒	๒๔	
ด้านการศึกษา			
๑. การจัดงานวันเด็กแห่งชาติ	๔	๕๒	
๒. การจัดกิจกรรมด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็ก	๔	๕๒	
๓. การปฏิบัติงาน ครูผู้ดูแลเด็ก	๘	๔๘	
๔. การรับ - ส่งเด็กนักเรียนของ อบต.	๑๖	๔๐	
ด้านสาธารณสุข			
๑. งานป้องกันโรคต่าง ๆ เช่น ไข้เลือดออก ฯลฯ		๕๖	
๒. งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ยาง	๘	๔๘	
ด้านศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ			
๑. การจัดแข่งขันกีฬาต่างๆ	๔	๕๒	
๒. การจัดงานวันผู้สูงอายุและวันครอบครัว	๒๐	๓๖	
๓. งานส่งเสริม/สนับสนุนงานบุญประเพณีต่าง ๆ	๔	๕๒	
ด้านเคหะและชุมชน			
๑. งานก่อสร้าง, ปรับปรุง/ซ่อมแซม ถนนสายต่าง ๆ	๘	๔๐	๘
๒. งานปรับปรุง ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๘	๔๐	๘
๓. งานช่วยเหลือ บำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน	๑๒	๔๔	
ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน			
๑. งานประชาคมหมู่บ้าน อบต.สัญจรพบประชาชน	๔	๕๒	
๒. งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด		๕๒	๔
๓. การพัฒนากลุ่มอาชีพ ,วิสาหกิจชุมชน		๕๖	
ด้านอื่น ๆ			
๑. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	๔๐	๑๖	
๒. งานการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ อบต.	๘	๔๘	
๓. งานปลูกต้นไม้และพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน	๑๖	๔๐	
๔. การบริการ หรือติดต่อประสานงานที่ อบต.ยาง	๑๒	๔๔	
๕. งานบริการนอกสถานที่ ขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ย/มอบเบี้ยยังชีพ	๑๖	๔๐	

การประเมินประสิทธิผลของแผนพัฒนาในเชิงคุณภาพ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลยาง ได้ติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้สรุปผลการดำเนินงานโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามประชาชนภายในพื้นที่จากกลุ่มตัวอย่างทุกหมู่บ้าน พร้อมทั้งรายงานและเสนอความเห็นต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยาง เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลยาง, คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลยาง และประกาศให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบแล้ว โดยจากรายงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลยาง สรุปผลการประเมินในภาพรวมได้ดังนี้

ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางในภาพรวม

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ปรับปรุง
๑) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๔	๕๒	
๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	๔	๔๘	๔
๓) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๔	๕๒	
๔) มีการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ	๑๒	๔๔	
๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๑๒	๔๔	
๖) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐	๓๒	๔
๗) ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงความต้องการ	๘	๔๘	
๘) ความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘	๔๔	๔
๙) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๑๒	๔๔	
๑๐) คุณภาพของงานโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๘	๔๔	๔
๑๑) การบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารท้องถิ่น	๑๖	๔๐	
รวม	๑๐๘	๔๙๒	๑๖
ภาพรวม (เฉลี่ยร้อยละ)	๑๗.๕๔	๗๙.๘๗	๒.๖๐

หมายเหตุ : ประเมินจากตัวแทนผู้นำชุมชน ทั้ง ๑๕ หมู่บ้าน

คะแนนความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางในภาพรวม

สัดส่วนของประชาชนที่ **พอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๕๔** **พอใจ ร้อยละ ๗๙.๘๗** **ควรปรับปรุง ร้อยละ ๒.๖๐**

ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

๑. จำนวนงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากบางโครงการต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดำเนินโครงการ
๒. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานบางด้าน เช่น ด้านไฟฟ้า ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
๓. ขาดความร่วมมือจากภาคประชาชนเท่าที่ควร เช่น ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและไม่มีความรู้เกี่ยวกับงาน/กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ
๔. ขาดบุคลากรทางด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เนื่องจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเพิ่มมากขึ้น
๕. ปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้การดำเนินการบางโครงการเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า
๖. ประชาชนและหน่วยงานในพื้นที่ยังไม่เข้าใจระบบขั้นตอนการทำงานขององค์กร ทำให้การทำงานร่วมกันไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

๑. นำโครงการที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลออกไปประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการต่อไป
๒. พัฒนาและส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร เช่น ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
๓. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง
๔. จัดให้มีการประชุมชี้แจง หรือทำการซักซ้อมทำความเข้าใจของกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและผู้นำชุมชน
