



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักงานปลัด อบต.ห้วยยาง
โทร./โทรสาร ๐-๔๒๑๖-๓๑๖๗

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางทุกท่าน ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๒๐	๙๖.๓๐	๙๖.๐๐
๒.งานให้บริการการขออนุญาต/ตัดแปลง สิ่งปลูกสร้าง	๙๔.๗๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๘๐	๙๖.๔๕	๙๖.๖๕
๓.งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ - ประปา หมู่บ้าน	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๘๘	๙๔.๘๔	๙๕.๒๐
๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ต่าง ๆ	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๗.๐๘	๙๖.๐๐	๙๕.๕๘
รวม	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๔๑	๙๖.๔๙	๙๕.๙๐	๙๕.๖๑

อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง พบว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการการขออนุญาต/ตัดแปลง สิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ - ประปา หมู่บ้าน งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ต่าง ๆ มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After Service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง พบว่า การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ- ประปาหมู่บ้าน มีผลการประเมินในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจได้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ด้วยกระบวนการ และขั้นตอน 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 การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ
- ๒.๒.๗ การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๒.๒.๘ การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ