

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
ตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางทุกท่าน ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๒๐	๙๖.๓๐	๙๖.๐๐
๒.งานให้บริการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน	๙๔.๗๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๘๐	๙๖.๔๕	๙๖.๖๕
๓.งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๘๘	๙๔.๘๔	๙๕.๒๐
๔.งานให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง	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

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลห้วยยาง พบว่างานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง พบว่างานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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