

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและ ปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการ วางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร ได้นำตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่าง สม่าเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลา
- ให้บริการมีความเหมาะสม
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อนและมีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ

ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ - จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

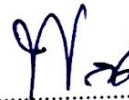
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการ ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

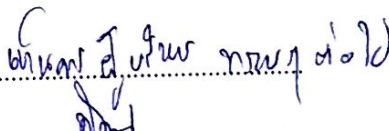
- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องข้องกับงานของตนได้

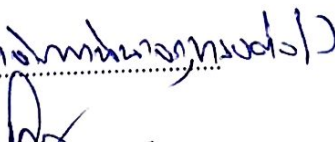
- ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ


ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการ ให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ - สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ

  
..... ผู้รายงาน  
(นายพนมกรณ์ อุยะพิตัง)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น .....   
.....  
(นายพัฒนพงษ์ พันธุระศรี)  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร

ความเห็น .....   
.....  
(นายเศรษฐกิจ เวียงอินทร์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร

- ทราบ -  
.....  


(นายบรร ยะประภา)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร