

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ได้จัดทำแบบสอบถาม เอาให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร และผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลา
- ให้บริการมีความเหมาะสม
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อนและมีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับดีมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน ด้านการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- ให้การต้อนรับแก่ผู้บริการด้วยไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมากทุกข้อ โดยเรียงจากความพึงพอใจให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้รับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ

ลงชื่อ ผู้รายงาน
(นางสาวปริญญาพร สุขเกษม)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็น
(นายพัฒนพงษ์ พันธุระศรี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น
(นายเศรษฐกิจ เวียงอินทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร

- ทราบ

.....
(นายบรร ยะประภา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมพร