รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเขิน

อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

รายงานสรุปผู้บริหาร (Executivemm Summary report)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๔.๔๙ (X=๔.๑๖) โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ดังนี้

๑.ด้านกระบวนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๕.๓๐
๒.ด้านการติดต่อสื่อสาร	ร้อยละ ๙๘.๔๗
๓.ด้านจิตสำนึกของการบริการ	ร้อยละ ๖๗.๕๔
๔.ด้านความรู้ความสารถของผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๖.๖๒

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขิน มีด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขินในภาพรวม มีค่าเฉลี่สูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ ด้านความรู้ความสารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเขิน เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเขินควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด **คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๙๘.๔๗**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน

****

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขิน จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขิน ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ร จุดบริการ ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

-มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส

-บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

-ระหว่างการรอรับบริการแจ้งหผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

-มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน

-ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม

-มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน

-ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

-จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

-มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

-มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

-ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความมาตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ

-สอบถามความต้องการและความอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

-มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ

-ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

-ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

ด้านความรึความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

-สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ

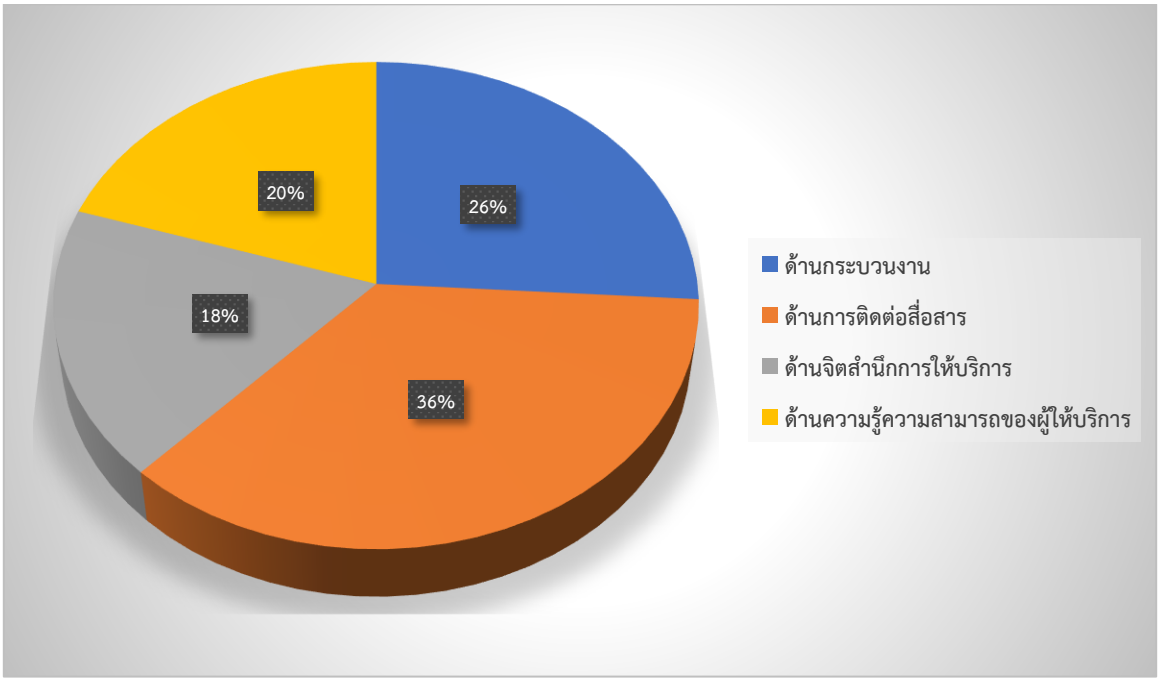
-มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน

-มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการมารับบริการ

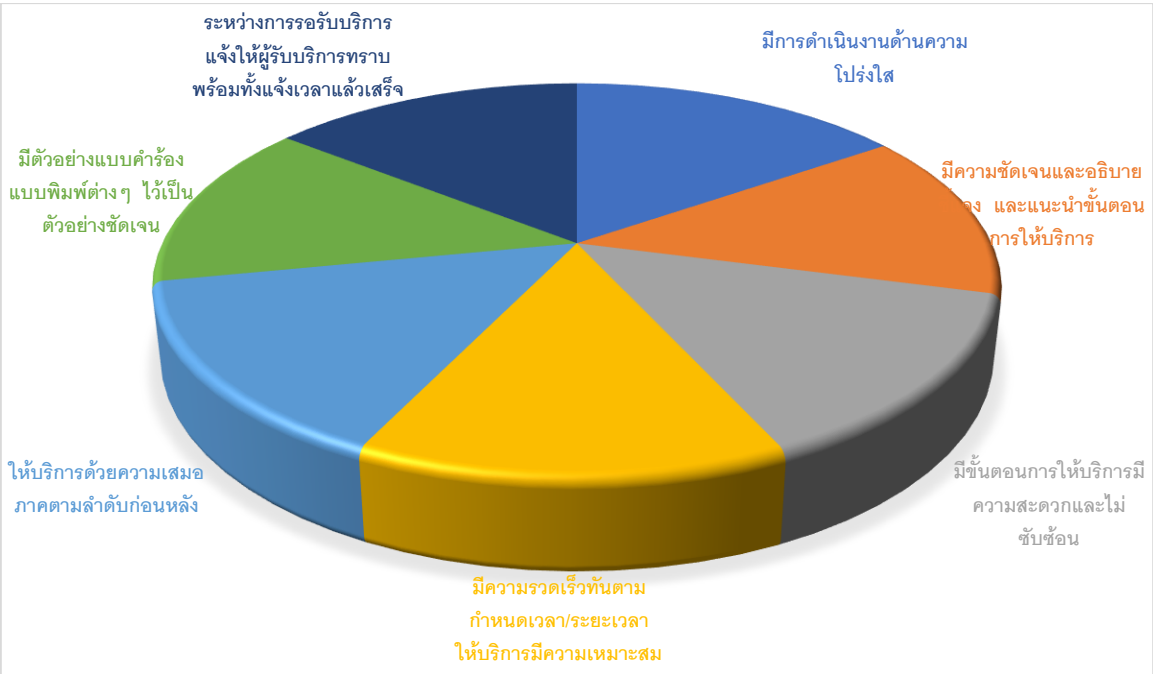
-ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

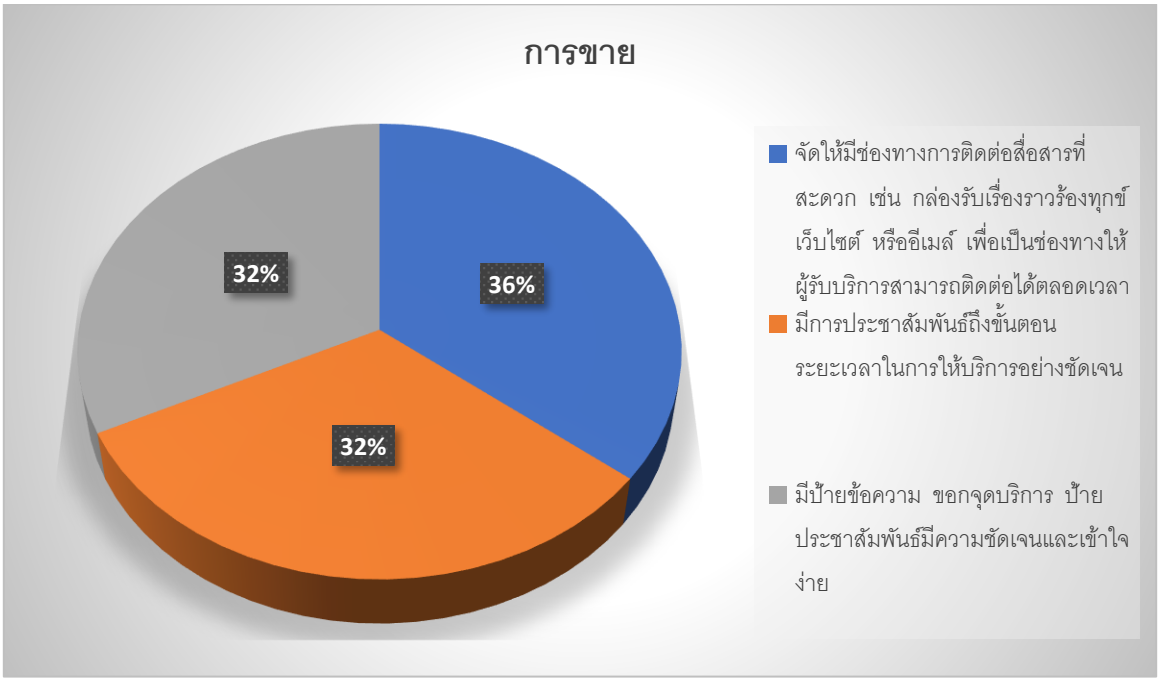
แผนภูมิที่ ๑ จำนวนและร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน โดยภาพรวม ๔ ด้าน



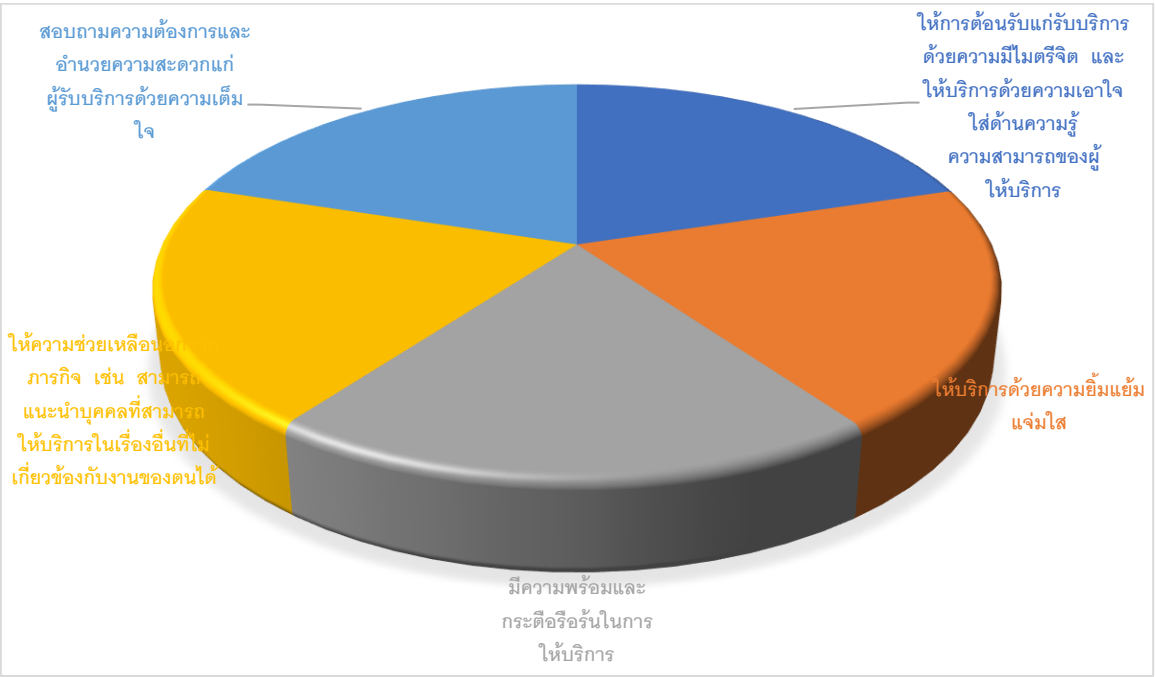
แผนภูมิที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน



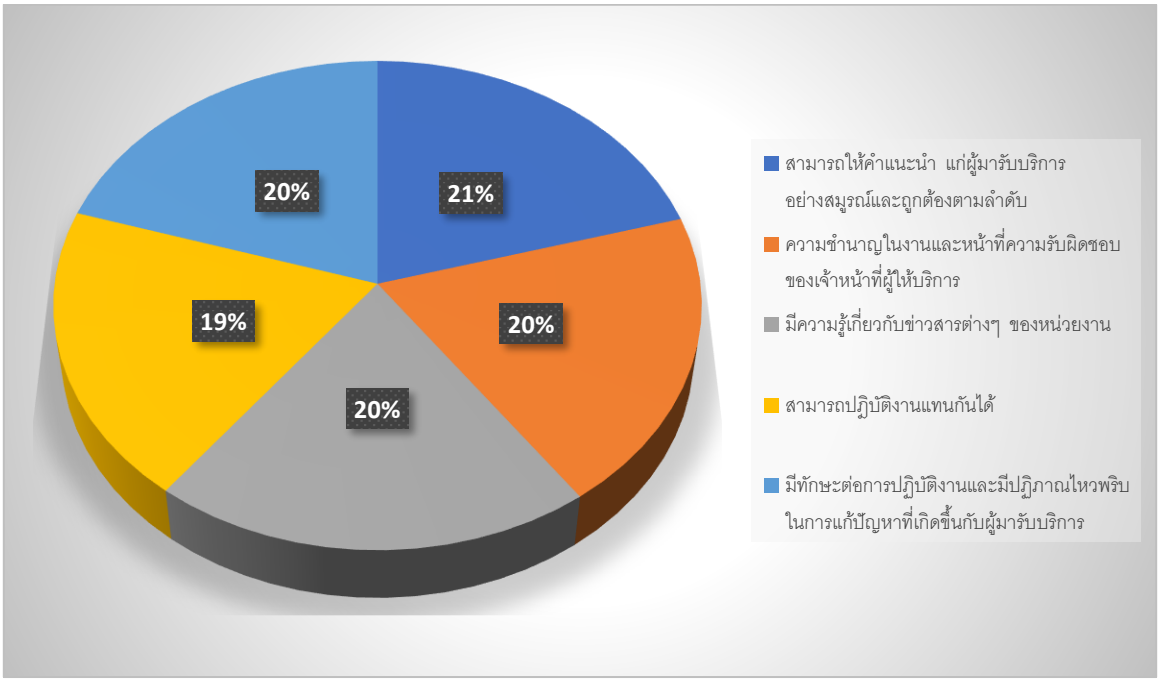
แผนภูมิที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านติดต่อสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน



แผนภูมิที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านจิตสำนึกการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน



แผนภูมิที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน



ภาคผนวก

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน					
๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนด/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
๕. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่าง ชัดเจน					
๖. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร	๕	๔	๓	๒	๑
๗. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๙. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ					
สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม					
๑๑. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๑๒. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
๑๓. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
๑๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๖. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
๑๗. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
๑๘. มีทักษะการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ					
๑๙. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

รูปถ่ายประชาชนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ