

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เพื่อนำผลไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกงได้นำตัวชี้วัดต่างๆที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านั้นไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจการให้บริการจากพอใจไปหาไม่พอใจ ดังนี้

- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจการให้บริการจากพอใจไปหาไม่พอใจ ดังนี้

- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / ร้อยยิ้ม / อธิยาศัยยติ)
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
- ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจการให้บริการ จากพอใจไปหาไม่พอใจ ดังนี้

- “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ
- “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจ การให้บริการจากพอใจไปหาไม่พอใจ ดังนี้

- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน
- ได้รับบริการตรงความต้องการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง

ที่ กส ๗๘๓๐๑/

วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง จดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เพื่อนำผลไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเขมิกา ศรีชู)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

