

สรุปผลการประเมินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือ ลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การวิเคราะห์สถานการณ์ผู้ใช้บริการในพื้นที่ตำบลแพง

๑. การรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแพงประชาชนในพื้นที่ตำบลแพง ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ๙,๒๙๒ ราย

แนวทางที่จะแก้ไขปัญหา

๑. สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน ภาครัฐ เอกชน ชุมชนทุกพื้นที่
๒. ส่งเสริมเครื่องมือ อุปกรณ์
๓. สร้างความร่วมมือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรชุมชนในพื้นที่ของตนเอง
๔. การสร้างช่องทางการให้บริการกับประชาชนให้เกิดความหลากหลาย เข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง มีระบบให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก
๕. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยบริการประชาชนในช่วงเวลาราชการ
๖. มีเอกสาร แบบฟอร์ม
๗. มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ
๘. สร้างรอยยิ้ม ความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจ จากการสำรวจประชาชนในเขตตำบลแพง ๑๐๐ ราย

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๕๓	๓๖	๑๐		๑
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๒๗	๑๑	๒	
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๕	๓๖	๑๙		
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๕	๔๑	๔		
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๖๗	๑๐	๑๙	๓	
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๘	๒๒			

จากตารางสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพง พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ๗๘ ราย พึงพอใจ ๒๒ ราย รองลงมาพึงพอใจกับความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ในระดับที่พึงพอใจมาก ๖๗ ราย ค่อนข้างพอใจ ๔๑ ราย ความรวดเร็วในการให้บริการ พึงพอใจมาก ๖๐ ราย ค่อนข้างพอใจ ๒๗ ราย เฉยๆ ๑๑ ราย

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓๖	๔๒	๑๓	๘	๑
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๕๓	๓๓	๑๔		
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒	๒๑	๑๘	๒๕	๔
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๕	๒๙	๒๖	๔	๖
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕	๓๒	๓		
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๙	๒๖	๔๒	๑๓	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔	๖			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๐	๑๕	๕		
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๖	๓๘	๖		
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๘	๑๒			
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๙๐	๑๐	๒		
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๕	๓๑	๑๐	๔	
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๙	๒๖	๒	๓	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๐	๑๗	๑๒	๓๗	๔
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๗๔	๑๖	๑๐		
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๕	๓๔	๑๑	๑๘	๑๒
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖๒	๑๔	๙	๗	๘

การสรุปแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรของ อบต.แพ่ง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจใน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ๖๕ ราย รองลงมาพึงพอใจกับ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) จำนวน ๕๓ ราย ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี) อยู่ในระดับใกล้เคียงกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของ อบต.แพ่ง พบว่า ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพ และความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ จำนวน ๙๐ ราย และความพึงพอใจกับ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการประชาชนของ อบต.แพ่ง พบว่า พึงพอใจกับการ ได้รับการตรงตาม ความต้องการ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

๒. หัวข้อ/เนื้อหา/รูปแบบของการจัดโครงการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน

- ๑.๑ ต้องการให้มีการจัดโครงการฯ ต่อเนื่องและขยายผลการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ
- ๑.๒ เน้นการบริการประชาชนที่รับบริการได้รวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม
- ๑.๓ มีแผนการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน
- ๑.๔ แผนงานปรับปรุง ลดขั้นตอนเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ขอรับบริการในพื้นที่

๓. ข้อเสนอแนะหลังการปรับปรุงตามโครงการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน

- ๓.๑ ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
- ๓.๒ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
- ๓.๓ ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
- ๓.๔ ควรเพิ่มวัสดุ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการบริการประชาชนให้เพียงพอ
- ๓.๕ ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กรให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
- ๓.๖ ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ และสถานที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ
- ๓.๖ ควรมีประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง

๓.๓ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน หรือ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการโดยตรวจสอบว่า ช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นอย่างไร

- ➡ มีแผนผังแนะนำขั้นตอนการยื่นเรื่องติดต่อราชการ
- ➡ มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ➡ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือผู้รับผิดชอบคอยให้คำแนะนำในการติดต่อ
- ➡ มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ
- ➡ มีกล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น
- ➡ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม