



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน โทร. ๐๗๔-๘๓๙๗๗๐

ที่ สต ๗๔๔๐๑/ -

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง นั้น

บัดนี้โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามโครงการดังกล่าว มาเพื่อให้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจันทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน
(นายยูโสภ อูจะ)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนัก.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวดนิตา โขมรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน.....

จ.ส.ต.
(ชาตรี โต๊ะมีนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน.....

(ลงชื่อ)
(นายมุฮัมมัดสุกรี แหมถิ่น)
นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ

โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้แก่

๑. งานสำนักปลัด
๒. งานจัดเก็บรายได้/ภาษี
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานสาธารณสุขฯ
๕. งานกองช่าง
๖. งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๗. งานสวัสดิการสังคม
๘. งานทะเบียนพาณิชย์
๙. งานอื่นๆ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๓๕ คน จากผู้มาขอรับบริการจากงานบริการต่างๆ ดังกล่าวนี้ข้างต้นนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. ข้อคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๙๔.๒๙%	๕.๗๑%	-	-	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๘.๕๗%	๑๑.๔๓%	-	-	-
๓	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๘๘.๕๗%	๑๑.๔๓%	-	-	-
๔	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๘.๕๗%	๑๑.๔๓%	-	-	-
๕	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๗๗.๑๔%	๒๒.๘๖%	-	-	-
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔.๒๙%	๕.๗๑%	-	-	-
๗	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๕.๗๑%	๓๔.๒๙%	-	-	-
๘	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๙๑.๔๓%	๘.๕๗%	-	-	-
	รวมจำนวน	๒๔๑	๓๙	-	-	-
	คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๐๗	๑๓.๙๓	-	-	-
	รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๐๐				

๒. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้
ระดับความคิดเห็น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

มาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๓

ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ -

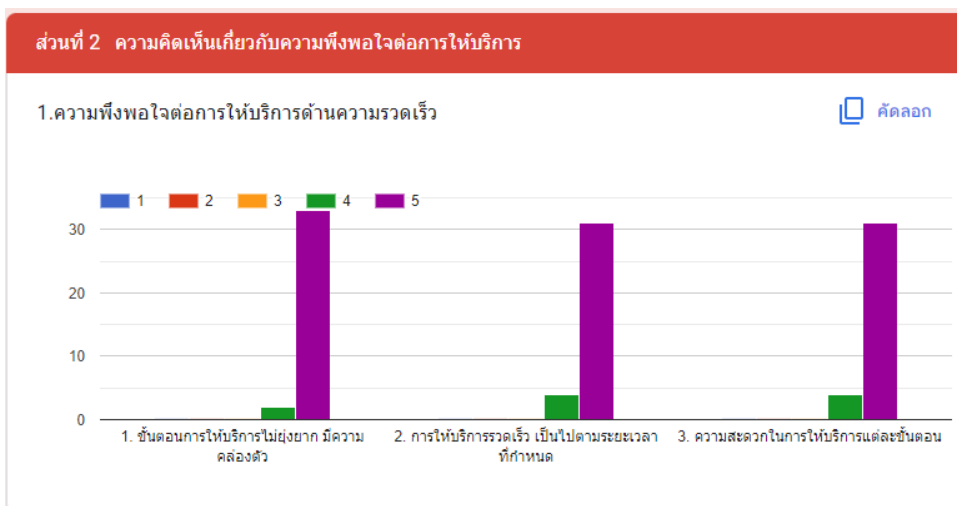
น้อย คิดเป็นร้อยละ -

องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้ รับบริการ ต่อการ ดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๘ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน ๓๕ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙ ๔.๐๐ สามารถ นำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความ คิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ความคิดเห็นใน ระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความ คิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

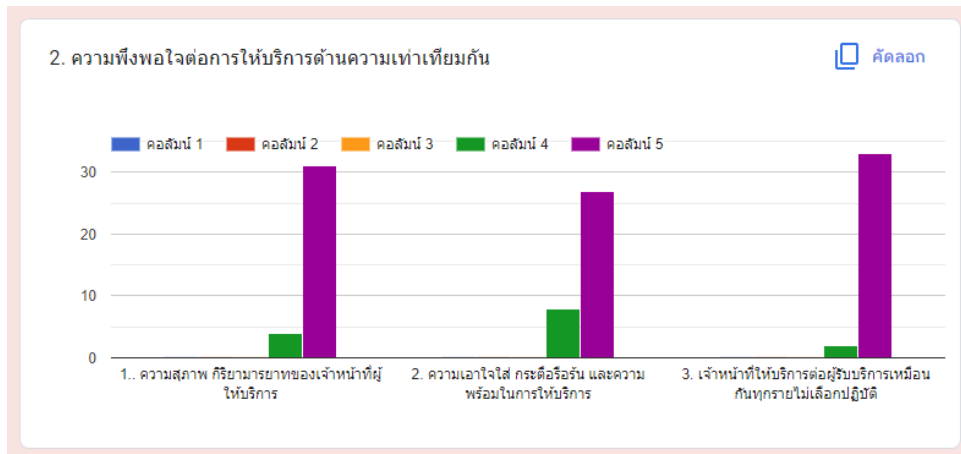
๓. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อย ละ ๘๘.๕๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความ คิดเห็นใน ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐



๔. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิด เป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความ คิดเห็นใน ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

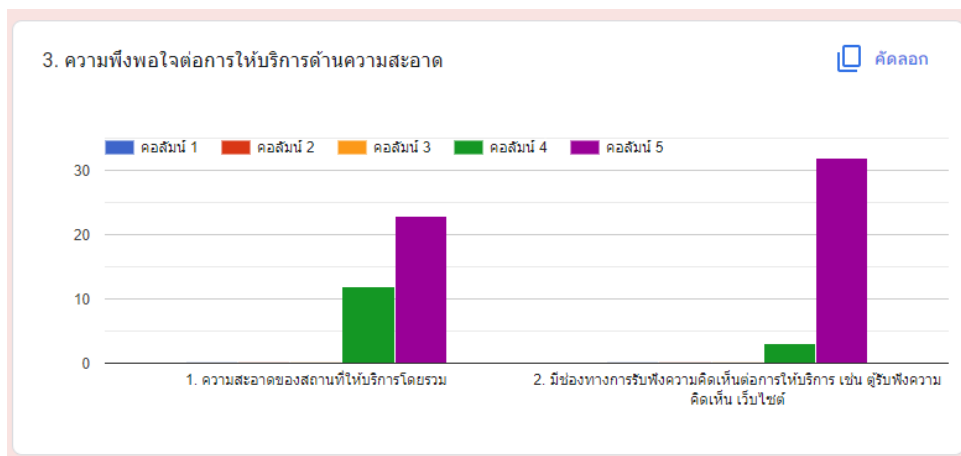
๕. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ ความคิดเห็นใน ระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความ คิดเห็นใน ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑ ความคิดเห็นใน ระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความ คิดเห็นใน ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐



๗. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๑ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๙ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

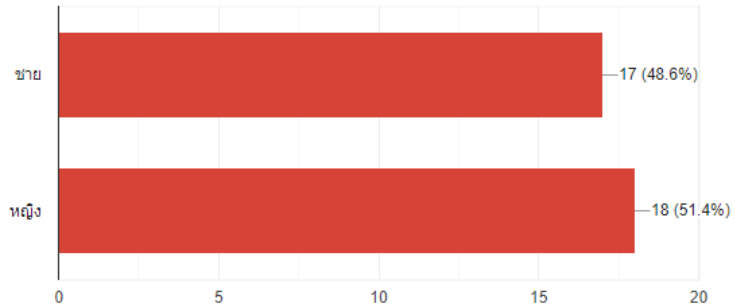
แผนภูมิประกอบข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

คำตอบ 35 ข้อ

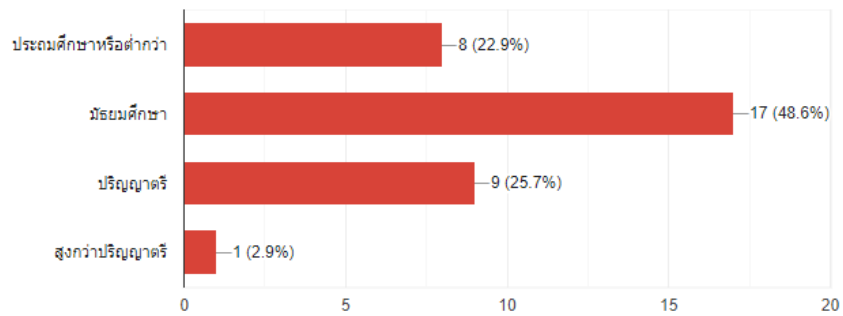
 คัดลอก



ระดับการศึกษา

คำตอบ 35 ข้อ

 คัดลอก



งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

คำตอบ 35 ข้อ

 คัดลอก

