



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน โทร. ๐๗๔-๘๓๙๗๗๐

ที่ สต ๗๔๔๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง นั้น

บัดนี้โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามโครงการดังกล่าว มาเพื่อให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจันทราบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) ..... ผู้รายงาน  
(นายยุโสภ อูจะะ)  
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนัก.....

(ลงชื่อ) .....  
(นางสาวนิตา ไชมรัตน์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน.....

จ.ส.ต. ....  
(ชาตรี โต๊ะมีนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน.....

(ลงชื่อ) .....  
(นายสมัย ละใบแด)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

## สรุปผลการดำเนินงาน

### โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ

โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓ โดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้แก่

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

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๒๗ คน จากผู้มาขอรับบริการจากงานบริการต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้ข้างต้นนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. ข้อคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๖๒.๙๖%	๓๗.๐๓%	-	-	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๒.๙๖%	๒๒.๒๒%	๑๔.๘๑%	-	-
๓	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๖๒.๙๖%	๓๓.๓๓%	๓.๗๐%	-	-
๔	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๔๘.๑๕%	๓๗.๐๔%	๑๔.๘๑%	-	-
๕	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๒.๙๖%	๓๓.๓๓%	๓.๗๐%	-	-
๖	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๖๖.๖๗%	๒๕.๙๒%	๗.๔๐%	-	-
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖.๖๗%	๓๓.๓๓%	-	-	-
๘	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๒.๙๖%	๒๕.๙๒%	๑๑.๑๑%	-	-
	รวมจำนวน	๑๓๔	๖๗	๑๕	-	-
	คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๐๔	๓๑.๐๒	๖.๙๔	-	-
	รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๐๒				

#### ๒. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(๑) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายหรือวิทยุประจำตำบล/รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ภายในตำบล

(๒) บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๐๔
	มาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๐๒
	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙๔

องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจันต์ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๘ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน ๒๗ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๓ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๒ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๒ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(๑) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายหรือวิทยุประจำตำบล/รถประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ภายในตำบล

(๒) บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ