



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน โทร. ๐๗๔-๘๓๙๗๗๐

ที่ สต ๗๔๔๐๑/-

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ 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 ไต่ะมีนา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน.....

(ลงชื่อ)
(ชาตรี ไต่ะมีนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ

โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน ได้แก่

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

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๓๐ คน จากผู้มาขอรับบริการจากงานบริการต่างๆ ดังกล่าวนี้อ้างต้นนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. ข้อคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ลำดับ | รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|---|------------------|--------|---------|-------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว | ๖๐.๐๐% | ๒๖.๖๗% | ๑๓.๓๓% | - | - |
| ๒ | การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๕๖.๖๗% | ๓๓.๓๓% | ๑๐.๐๐% | - | - |
| ๓ | ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน | ๖๐.๐๐% | ๓๐.๐๐% | ๖.๖๗% | ๓.๓๓% | - |
| ๔ | มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | ๕๖.๖๗% | ๒๖.๖๗% | ๑๖.๖๗% | - | - |
| ๕ | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๖๖.๖๗% | ๒๓.๓๓% | ๑๐.๐๐% | - | - |
| ๖ | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | ๕๓.๓๓% | ๓๖.๖๗% | ๖.๖๗% | ๓.๓๓% | - |
| ๗ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | ๗๐.๐๐% | ๒๐.๐๐% | ๖.๖๗% | ๓.๓๓% | - |
| ๘ | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๕๓.๓๓% | ๓๖.๖๗% | ๖.๖๗% | ๓.๓๓% | - |
| | รวมจำนวน | ๑๔๓ | ๗๐ | ๒๓ | ๔ | - |
| | คิดเป็นร้อยละ | ๕๙.๕๘ | ๒๙.๑๗ | ๙.๕๘ | ๑.๖๗ | - |
| | รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ | ๘๙.๓๓ | | | | |

๒. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(๑) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายหรือวิทยุประจำตำบล/รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ภายในตำบล

- (๒) บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

| | | | |
|------------------|-----------|---------------|-------|
| ระดับความคิดเห็น | มากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๕๙.๕๘ |
| | มาก | คิดเป็นร้อยละ | ๒๙.๑๗ |
| | ปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ | ๙.๕๘ |
| | น้อย | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๖๗ |

องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจันต์ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๘ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน ๓๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

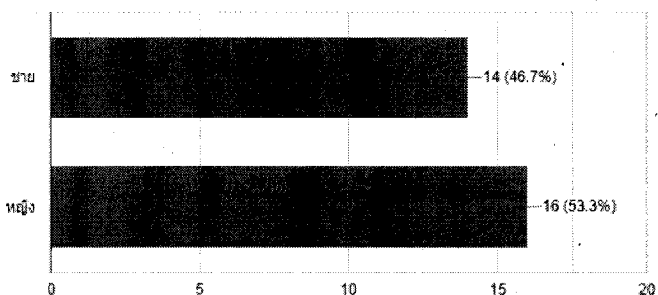
(๑) พอใจกับการให้บริการ

แผนภูมิประกอบข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

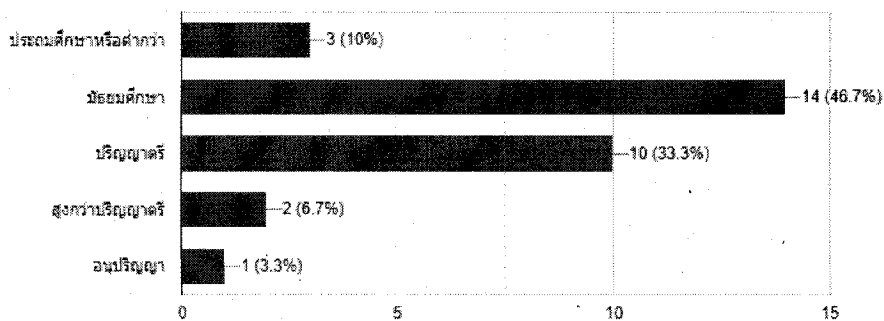
เพศ

ค่าตอบ 30 ข้อ



ระดับการศึกษา

ค่าตอบ 30 ข้อ



งานที่มารับบริการท้องศกการบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ค่าตอบ 30 ข้อ

