



บันทึกข้อความ

4

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

ที่...ชย ๓/๓๓๐๑..... /วันที่ ๓/ ตุลาคม ๒๕๖๓/.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

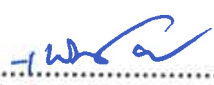
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอกได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
หรือลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจ
ในการบริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ
ลดระยะเวลา ควบคุมต้นทุน มีการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน และโปร่งใส
สามารถตรวจสอบได้ นั้น

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ในฐานะผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการดังกล่าว
จึงขอรายงานผลโครงการฯ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย


(นางสาวชนพิศ เลิศประเสริฐ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


.....
.....

(ลงชื่อ).....
(นายสุทธิศักดิ์ สังข์ทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

(☒) อนุมัติ
(☐) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

(ลงชื่อ).....
(นายสมพงษ์ ผิวรักษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอน

การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

จัดทำโดย

สำนักปลัด



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ โดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นหรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑ - ๒
รายงานผลการดำเนินงาน	๔
ผลการประเมินโครงการ	๘
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๒
ภาคผนวก	
ภาพกิจกรรม	

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ให้เกิดความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอกจึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอกจึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินโครงการเพื่อนำไปสู่การจัดการโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และเสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

- ๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - ๑.๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก
 - ๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑. ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก
- ๒. สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- ๓. เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน
- ๔. พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการบริการประชาชน
- ๕. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- ๖. สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในระหว่าง เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๑๑ คน
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๑๓ คน
๓. กองช่าง	จำนวน ๒๔ คน
๔. งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	จำนวน ๒๓ คน
๕. งานสาธารณสุข	จำนวน ๒๕ คน
รวมทั้งสิ้น	๑๐๐ คน

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น
มีพื้นที่ประมาณ ๙๔ ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ตำบลบ้านกอก อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
จำนวน ๑๓ หมู่บ้าน โดยมีพื้นที่บางส่วนเป็นของเทศบาลตำบลจตุรัส คือ (หมู่ที่ ๑ บางส่วน, หมู่ที่ ๒
บางส่วน, และหมู่ที่ ๑๒ บางส่วน) ดังนี้

จำนวนประชากร (ข้อมูลของสำนักทะเบียนอำเภोजตุรัส ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

พื้นที่	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑ บ้านกอก	๓/	๓/	๑๔
หมู่ที่ ๒ บ้านกอก	๖๙	๖๔	๑๓๓
หมู่ที่ ๓ บ้านโนนทอง	๒๓/๔	๓๐๖	๕๔๐
หมู่ที่ ๔ บ้านลำโรงทุ่ง	๑๒๖	๑๒๙	๒๕๕
หมู่ที่ ๕ บ้านหลุมบัว	๓๕๓	๓๑๑	๖๖๔
หมู่ที่ ๖ บ้านมะเกลือ	๓๐๐	๓๒๑	๖๒๑
หมู่ที่ ๗ บ้านสระสีเหลี่ยม	๒๕๔	๓๐๐	๕๕๔
หมู่ที่ ๘ บ้านโนนสะอาด	๑๕๑	๑๓๔	๒๘๕
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งสว่าง	๑๘๖	๑๓/๓	๓๕๙
หมู่ที่ ๑๐ บ้านดงศาล้อม	๑๑๙	๑๒๓/	๒๔๖
หมู่ที่ ๑๑ บ้านโนนทอง	๓๓๓/	๓๘๖	๓๒๓
หมู่ที่ ๑๒ บ้านกอก	๕๖	๔๒	๙๘
หมู่ที่ ๑๓ บ้านมะเกลือ	๓๙๙	๔๐๔	๘๐๓
หมู่ที่ ๑๔ บ้านสระสีเหลี่ยม	๒๔๒	๒๔๙	๔๙๑
หมู่ที่ ๑๕ บ้านหนองไผ่	๑๒๑	๑๒๔	๒๔๕
หมู่ที่ ๑๖ บ้านดงผาสุก	๑๐๑	๑๐๑	๒๐๒
หมู่ที่ ๑๗ บ้านโนนทอง	๑๘๔	๒๐๑	๓๘๕
รวม	๓,๓๑๙	๓,๔๑๑	๖,๗๓๐

จำนวนครัวเรือน

พื้นที่	จำนวน(หลัง)
หมู่ที่ ๑ บ้านกอก	๘
หมู่ที่ ๒ บ้านกอก	๘๙
หมู่ที่ ๓ บ้านโนนทอง	๒๕๒
หมู่ที่ ๔ บ้านลำโรงทุ่ง	๙๖
หมู่ที่ ๕ บ้านหลุบจิว	๒๙๕
หมู่ที่ ๖ บ้านมะเกลือ	๒๖๑
หมู่ที่ ๗ บ้านสระสีเหลี่ยม	๒๐๕
หมู่ที่ ๘ บ้านโนนสะอาด	๑๑๖
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งสว่าง	๑๒๕
หมู่ที่ ๑๐ บ้านคงคาล้อม	๑๑๓
หมู่ที่ ๑๑ บ้านโนนทอง	๒๙๑
หมู่ที่ ๑๒ บ้านกอก	๕๘
หมู่ที่ ๑๓ บ้านมะเกลือ	๒๙๒
หมู่ที่ ๑๔ บ้านสระสีเหลี่ยม	๑๓๘
หมู่ที่ ๑๕ บ้านหนองไผ่	๘๖
หมู่ที่ ๑๖ บ้านคงผาสูก	๘๑
หมู่ที่ ๑๗ บ้านโนนทอง	๑๕๓
รวม	๒,๖๖๔

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ฯ	ก.ย.- ต.ค. ๒๕๖๔	คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ที่ ๕๒๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๓
๒	จัดเตรียมวางแผนการดำเนินงาน	ก.ย.- ต.ค. ๒๕๖๔	ดำเนินงานตามแผนงานของแต่ละส่วน/กอง
๓	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	พ.ย.๒๕๖๓-ก.พ.๒๕๖๔	ประเมินผลโดยสุ่ม จากประชาชนที่มารับบริการ ๕ งานจำนวน ๑๐๐ คน สรุปผลความพึงพอใจร้อยละ
๔	ดำเนินงานนำข้อเสนอแนะในการประเมินผลมาปรับปรุงการดำเนินงาน	มิ.ย. ๒๕๖๔	ดำเนินการประเมินผลจากคณะกรรมการ โดยวิธีการสังเกตการณ์จากประชาชนในภาพรวม สรุปผลการประเมินร้อยละ
๕	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ และ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	ก.ย.- ต.ค. ๒๕๖๔	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ อบต.

๕.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดทำให้มีอุปสรรคมาก
๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากมีจำนวนมาก
๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ
๒. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า
๓. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๔. ต้องการให้มีสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหาร

ส่วนตำบล

๕. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน
และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ระดับอื่นๆ.....
๓. งานที่มารับบริการที่บาลตำบลบ้านกก
☐ กองสวัสดิการสังคม ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ กองช่าง
☐ งานจัดเก็บรายได้/ภาษี ☐ งานสาธารณสุข

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือก

และทำเครื่องหมาย ✓ ต่อระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ					
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการ					
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....
.....

แสดงผลความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการ ทั้ง ๕ งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๖๙/๖๙.๐๐	๓๑/๓๑.๐๐	-	-	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๔/๖๔.๐๐	๓๖/๓๖.๐๐	-	-	-
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๖๙/๖๙.๐๐	๓๐/๓๐.๐๐	๑/๑.๐๐	-	-
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๖๕/๖๕.๐๐	๓๔/๓๔.๐๐	๑/๑.๐๐	-	-
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๖๘/๖๘.๐๐	๓๒/๓๒.๐๐	-	-	-
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๔/๖๔.๐๐	๓๖/๓๖.๐๐	-	-	-
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๖๕/๖๕.๐๐	๓๕/๓๕.๐๐	-	-	-
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๖๒/๖๒.๐๐	๓๗/๓๗.๐๐	๑/๑.๐๐	-	-
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๓/๓/๓.๐๐	๒๗/๒๗.๐๐	-	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๑/๕๑.๐๐	๔๖/๔๖.๐๐	๓/๓.๐๐	-	-
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๕๕/๕๕.๐๐	๔๔/๔๔.๐๐	-	-	๑/๑.๐๐
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๕๓/๕๓.๐๐	๔๓/๔๓.๐๐	-	-	-
	รวมจำนวน	๓/๖๒	๔๓๑	๖	-	๑
	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๕๐	๓๕.๙๒	๐.๕๐	-	๐.๐๘
	รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

สรุปผลการประเมินโครงการ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถนำเสนอผลการประเมิน ความพึงพอใจ ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพศชาย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ เพศหญิง จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙

๒. ระดับการศึกษา จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แบ่งตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ระดับปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ระดับอื่นๆ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

๓. งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก จากการประเมินความพึงพอใจในการ รับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนการเข้ารับบริการ กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ กองช่าง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ งานจัดเก็บรายได้/ภาษี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ งานสาธารณสุข จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความ
 คิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๒ คน
 คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับ
 น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้
คำแนะนำ ฯลฯ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ความคิดเห็นในระดับ
มาก จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ
๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน
- คน คิดเป็นร้อยละ ๐