



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ โทร. (๐๗๔) ๗๘๒๕๓๙

ที่ สต.๗๓๑๑๑/ - ..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕


เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ


ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง นั้น

บัดนี้โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามโครงการดังกล่าว มาเพื่อให้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำทราบรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

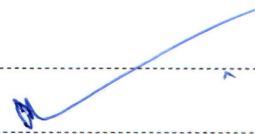
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)   
(นายประวิทย์ หมุดเอียด)  
นิติกรชำนาญการ

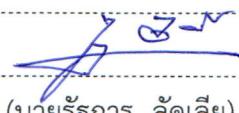
ความเห็น หัวหน้าสำนัก.....เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)   
(นางสาวภัทรานิษฐ์ หลงทา)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัด อบต.ปากน้ำ.....

(ลงชื่อ)   
(นายตรา เหมโคกน้อย)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ความเห็นนายก อบต.ปากน้ำ.....

(ลงชื่อ)   
(นายรัฐการ์ ลัดเลีย)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

## สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ

โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ได้แก่

- |                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| ๑. งานสำนักปลัด                 | ๖.งานสาธารณสุข ฯ        |
| ๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๗. งานสวัสดิการและสังคม |
| ๓. งานกองช่าง                   | ๘. งานกองการศึกษา ฯ     |
| ๔. งานจัดเก็บรายได้ /ภาษี       | ๙. งานอื่นๆ             |
| ๕. งานทะเบียนพาณิชย์            |                         |

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๓๐ คน จากผู้มาขอรับบริการจากงานบริการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้

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) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายภายในองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

(๒) บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ 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 ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

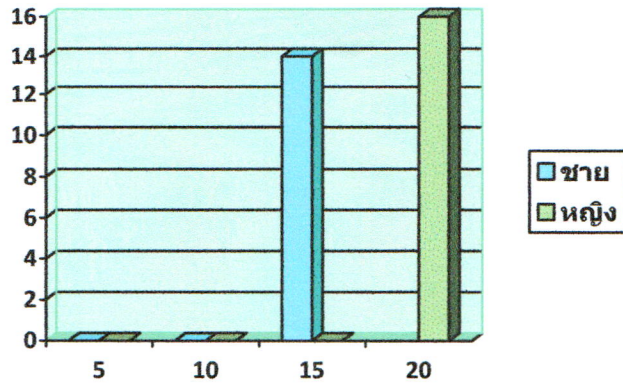
๗.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด 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 ๓.๓๓๓๓ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

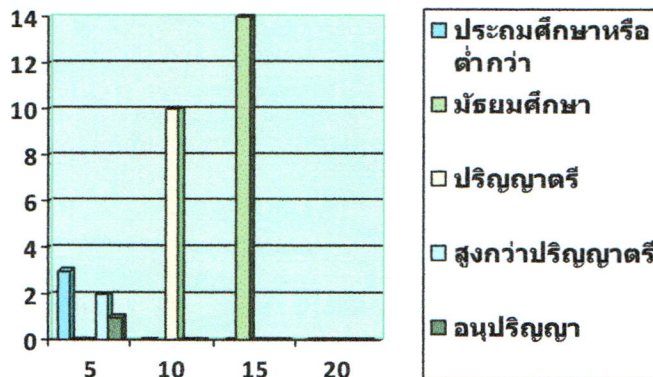
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(๑) พอใจกับการให้บริการ

แผนภูมิประกอบข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 เพศ คำตอบ ๓๐ ข้อ



ระดับการศึกษา คำตอบ ๓๐ ข้อ



งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ คำตอบ ๓๐ ข้อ

