



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง สำนักงานปลัด (โทร ๐ ๔๔๕๕ ๑๘๓๒)

ที่ สร ๗๘๑๐๑/-

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง

(๑) เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๖ มีผลบังคับใช้เพื่อให้ความสะดวกลดขั้นตอนการให้บริการของประชาชนเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

(๒) ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ได้มีคำสั่งเรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อลดขั้นตอนหรือปรับปรุงการให้บริการ และรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจงาน ในหน้าที่ จัดทำผังกระบวนการและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ซึ่งหลักเกณฑ์การพิจารณาลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการนั้น อาจดำเนินการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง ๓๐ - ๕๐ % โดยอาจใช้วิธีการยุบรวมขั้นตอน หรือกระจายอำนาจการพิจารณาอนุญาต อนุมัติให้ผู้มีหน้าที่ ตามกฎหมาย เพื่อให้การ ปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น

คณะทำงานได้ดำเนินการประชุม เมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ได้ผลสรุปการดำเนินงานดังนี้

กระบวนการที่ได้มีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงภารกิจ จำนวน ๒๖ กระบวน ได้แก่

๑.การขอจดทะเบียนพาณิชย์(ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙

กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ยังคง ระยะเวลาเดิม

๒.การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน(ระยะที่ ๒) ขั้นตอนออกใบอนุญาต) ระยะเวลาให้บริการ เดิม ๑๐ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๓.การออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๐ วัน/ราย ระยะเวลา ให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๔.การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๐ วัน/ราย ระยะเวลา ให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๕.การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ระยะเวลาให้บริการเดิม ๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๓ นาที/ราย

๖.การรับชำระภาษีป้าย ระยะเวลาให้บริการเดิม ๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๓ นาที/ราย

๗.การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๑ วันหรือ ๓ วัน/ราย

๘.การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๔ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๙.การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๔ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๑๐.การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ยังคงระยะเวลาเดิม

๑๑.การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ยังคงระยะเวลาเดิม

๑๒.การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ยังคงระยะเวลาเดิม

๑๓.การลงทะเบียนขอรับสิทธิโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๐ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๕ นาที/ราย

๑๔.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ทันที

๑๕.การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๑๖.การขออนุญาตรื้อถอนอาคารตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๑๗.การขออนุญาตดัดแปลงอาคารตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๑๘.การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๑๙.การต่อใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/รายระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๒๐.การต่อใบอนุญาตดัดแปลงอาคาร ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๒๑.การต่อใบอนุญาตรื้อถอนอาคาร ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๒ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๗ วัน/ราย

๒๒.การขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร ระยะเวลาให้บริการเดิม ๗ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๓ วัน/ราย

๒๓.การขอใบรับรองดัดแปลงอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ระยะเวลาให้บริการเดิม ๗ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๓ วัน/ราย

๒๔.การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ระยะเวลาให้บริการเดิม ๗ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๓ วัน/ราย

๒๕.การรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ระยะเวลาให้บริการเดิม ๑๕ วัน/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ๑๐ วัน/ราย

๒๖.การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาให้บริการเดิม ๕ นาที/ราย ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลด ในทันที

สำหรับกระบวนการที่รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการมี ๔ กระบวนการ ดังนี้

๑. การขอจดทะเบียนพาณิชย์(ตั้งใหม่) ตาม พรบ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๔๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งระยะเวลาที่มีความเหมาะสมแล้ว คือ ๑๕ นาที/ราย

๒. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมแล้ว คือ ๕ นาที/ราย(กรณีเอกสารครบถ้วน)

๓. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมแล้ว คือ ๕ นาที/ราย (กรณีเอกสารครบถ้วน)

๔. การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมแล้ว คือ ๕ นาที/ราย (กรณีเอกสารครบถ้วน)

(๓) ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว คณะทำงานฯ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

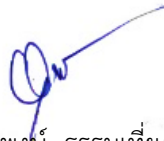


(นางสาวเกษราภรณ์ ทางดี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นควรแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายในองค์กรทราบและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป.....

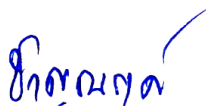


(นายสุรพงษ์ ธรรมเที่ยง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง

ข้อพิจารณา/สั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบดำเนินการตามที่เสนอต่อไป.....



(นายชาญณรงค์ ลายสนธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน
หรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระจับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ

รายงานผลการดำเนินงาน

๑

ผลการประเมินโครงการ

๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

๔

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรม

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดการโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และเสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง

๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง

๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง

๒. สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๓. เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน

๔. พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณสมบัติกับการบริการประชาชน

๕. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๖. สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานผลการดำเนินงาน

๑.โครงการ “ปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน”

๒.ผู้รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

๓.ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๘

๔.รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ตั้งอยู่เลขที่ ๒๓๔ หมู่ที่ ๒ บ้านรำเบอะ ตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ โดยมีพื้นที่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลประมาณ ๓๒ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้านทั้งหมด ๑๒ หมู่บ้าน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชนาดกลาง ระยะทางห่างจากตัวจังหวัดสุรินทร์โดยทางรถยนต์ประมาณ ๒๐ กิโลเมตร การเดินทางระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิงกับตัวจังหวัด สามารถเดินทางได้สะดวกโดยใช้เส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๒๑๔ ถนนสุรินทร์ - ช้องจอม และระยะห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ ๔๓๐ กิโลเมตร

อาณาเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง มีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับพื้นที่ อบต.นาบัว	ตำบลนาบัว	อำเภอเมือง
ทิศใต้	ติดต่อกับพื้นที่ อบต.ก้งแอน	ตำบลก้งแอน	อำเภอปราสาท
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับพื้นที่ อบต.โคกยาง	ตำบลโคกยาง	อำเภอปราสาท
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับพื้นที่ อบต.ไหล	ตำบลไหล	อำเภอปราสาท

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันราษฎรที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาเป็นพ่อค้า ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครู ข้าราชการตำรวจ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ นิสิตนักศึกษา/นักเรียน ผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เป็นต้น โดยตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง มียอดรวมจำนวนทั้งสิ้น ๗,๘๑๘ คน แยกเป็นชาย จำนวน ๓,๘๒๐ คน หญิงจำนวน ๓,๙๙๘ คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๕๔๒ ครัวเรือน

หมู่ที่	จำนวนเพศชาย (คน)	จำนวนเพศหญิง (คน)	จำนวนรวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)
๑	๓๖๖	๓๗๒	๗๓๘	๓๔๗
๒	๔๑๒	๔๓๑	๘๔๓	๒๙๑
๓	๒๘๗	๓๑๔	๖๐๑	๑๖๘
๔	๒๔๗	๒๖๐	๕๐๗	๒๓๘
๕	๑๗๙	๑๙๖	๓๗๕	๑๐๗

หมู่ที่	จำนวนเพศชาย (คน)	จำนวนเพศหญิง (คน)	จำนวนรวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)
๖	๓๓๘	๓๗๒	๗๑๐	๑๙๓
๗	๑๘๙	๒๐๔	๓๙๓	๑๒๔
๘	๓๔๕	๓๓๙	๖๘๔	๑๙๗
๙	๕๘๙	๕๘๗	๑,๑๗๖	๓๓๒
๑๐	๓๑๕	๓๔๕	๖๖๐	๒๐๕
๑๑	๑๗๑	๑๖๐	๓๓๑	๙๒
๑๒	๓๘๒	๔๑๘	๘๐๐	๒๔๘
รวม	๓,๘๒๐	๓,๙๙๘	๗,๘๑๘	๒,๕๔๒

ข้อมูล : ทะเบียนราษฎร์อำเภอปราสาท ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘)

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑.การดำเนินโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการมีจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิงทั้งหมด ทำให้มีอุปสรรคมาก

๒.กาประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องเร่งรีบปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จเพื่อให้ทันกับความต้องการประชาชน จึงไม่นำแบบประเมินให้กับผู้รับบริการทำการประเมิน และไม่สามารถประเมินได้ทุกคน

๓.การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑.ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ

๒.ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า

๓.บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี

๔.ต้องการให้มีสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๕.ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือน
กันยายน ๒๕๖๘ โดยสุ่มจากประชาชนที่มีรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง จำนวน ๔ งานบริการ ได้แก่

๑.สำนักปลัด	จำนวน	๕๐	คน
๒.กองคลัง	จำนวน	๕๐	คน
๓.กองช่าง	จำนวน	๕๐	คน
๔.กองการศึกษาฯ	จำนวน	๕๐	คน

รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
จากแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงาน
ตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

๑) สำนักงานปลัด

ตารางที่ ๑ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีความชัดเจนและอธิบาย ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
- ๓) มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๔) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐
- ๕) มีตัวอย่างคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๖) ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๐ ($\bar{X} = ๔.๕๑$)

ตารางที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจาก มากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐
- ๒) มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
- ๓) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๔) สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐
- ๕) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๖) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๗) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ ($\bar{X} = ๔.๕๖$)

ตารางที่ ๓ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจาก มากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๒) มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๓) สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๔) มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณ ไหมพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๕) สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๒ ($\bar{X} = ๔.๕๓$)

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
- ๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องจัดกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๓) จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๔) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
- ๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๖) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๗) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล เชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ตารางที่ ๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๒) ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๓ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

◇ กองคลัง

ตารางที่ ๑ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีตัวอย่างคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๒) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๔) มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๕) มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐
- ๖) ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ รวม ๖ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐
- ๒) สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๓) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๗
- ๕) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๖) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคล ที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงาน ของตนได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๗) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ($\bar{X} = 4.55$)

ตารางที่ ๓ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๒) ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๔) สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐
- ๕) สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๖ ($\bar{X} = 4.54$)

ตารางที่ ๔ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
- ๒) สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- ๓) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องจัดกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๕) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๖) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๗) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่อง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗ ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ตารางที่ ๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖
- ๒) ได้รับการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความ พึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ ($\bar{X} = ๔.๕๗$)

◇ กองช่าง

ตารางที่ ๑ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๒) มีตัวอย่างคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๓) ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๔) มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๕) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๖) มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ รวม ๖ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ ($\bar{X} = ๔.๖๑$)

ตารางที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- ๒) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่
- ๔) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานของตนเองได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๕) สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๖) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๗) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

ตารางที่ ๓ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการ ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๓) สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๔) มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
- ๕) สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๒ ($\bar{X} = ๔.๕๓$)

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๓) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องจัดกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๕) สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐
- ๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐
- ๗) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวม ๗ ด้านคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ ($\bar{X} = ๔.๕๒$)

ตารางที่ ๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๒) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

◇ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ ๑ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๒) ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๓) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๔) มีตัวอย่างคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๕) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๖) มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ รวม ๖ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ ($\bar{X} = ๔.๖๕$)

ตารางที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
- ๒) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- ๓) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- ๔) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงานได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๕) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๖) สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๗) มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ ($\bar{X} = ๔.๖๕$)

ตารางที่ ๓ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖
- ๒) สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐
- ๓) มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
- ๔) ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๕) มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ($\bar{X} = ๔.๗๐$)

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ ห้องจัดกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐
- ๒) สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
- ๓) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๔
- ๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๕) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐
- ๖) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๗) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวม ๗ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ ($\bar{X} = ๔.๖๔$)

ตารางที่ ๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๒) ความพึงพอใจโดยภาพที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๓) ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ในเรื่องความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๓ ($\bar{X} = ๔.๕๘$)

สรุปประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๔ งานบริการ

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| ๑.งานด้านสำนักปลัด | ร้อยละ ๙๒.๕๓ |
| ๒.งานด้านกองคลัง | ร้อยละ ๙๑.๔๕ |
| ๓.งานด้านกองช่าง | ร้อยละ ๙๒.๔๐ |
| ๔.งานด้านกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | ร้อยละ ๙๑.๗๓ |

คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๓

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน
ตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือการบริการ
เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ของหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพมากขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย✓ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- 1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.อายุ.....ปี
- 3.ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ ชุมชน ☐ องค์กรเอกชน
☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ หน่วยงานภาคเอกชน
- 4.งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชื้อเพลิง ☐ สำนักปลัด ☐ กองคลัง
☐ กองช่าง ☐ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ(โปรดใส่เครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก				
3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา				
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
5.ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง				
6.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ				
7.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
8.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม				
9.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
10.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ				

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร				
12.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
13.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
14.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม				
15.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ , ผู้สูงอายุ เป็นต้น				
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
16.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ				
17.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า				
18.ผลการให้บริการในภาพรวม				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
16.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ				
17.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า				
18.ผลการให้บริการในภาพรวม				

ภาพกิจกรรม







