



รายงานสรุปผล
การดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



จัดทำโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮะรัง
อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาอะรัง ได้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น ๆ หรือประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

ผู้จัดทำหวังว่า รายงานสรุปผลการดำเนินงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับไว้และขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง

บทนำ

รายงานผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินโครงการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

หน้า

๑

๒

๔

๕

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด เพื่อให้การประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์กรบริหารส่วนตำบลปะกาอะรัง จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยยึดกรอบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนงานโครงการในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
๒. เพื่อเป็นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
๓. เพื่อรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
๔. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของพนักงาน
๕. เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
๖. มีคำสั่งการมอบอำนาจ การตัดสินใจในการพิจารณา การสั่งการ อนุญาต การอนุมัติ หรือปฏิบัติราชการในเรื่องการให้บริการประชาชน

เป้าหมาย

๑. เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาอะรังให้สั้นลง
 - ประชาชนในพื้นที่ หมู่ที่ ๑-๘ ตำบลปะกาอะรัง
 - ประชาชนนอกพื้นที่ และประชาชนทั่วไป
 - พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาอะรัง
๒. ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ อนุญาต และการปฏิบัติราชการใด ๆ ไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. การปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว และบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น
๓. สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ
๔. มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชน และผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๓. ระยะเวลาดำเนินการ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘

๔. รายงานผลการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง ตั้งอยู่ที่ ๑๐/๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลปะกาสะรัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๑๗ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๐,๕๗๕ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลรูสะมิแล และตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองปัตตานี
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลลิปะสะโง อำเภอหนองจิก
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบาราเฮาะ ตำบลตะลุโบะ และตำบลปยุต อำเภอเมืองปัตตานี (มีแม่น้ำปัตตานีเป็นเขตแบ่งพื้นที่)
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลดอนรัก อำเภอหนองจิก

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยมีขั้นตอนการดำเนินโครงการ ดังนี้

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	พฤศจิกายน ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘	ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด
๒	ออกคำสั่งคณะทำงาน	เดือนตุลาคม ๒๕๖๗	คำสั่งที่ ๕๒๓/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๗
๓	มีการประชุมคณะทำงานฯ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	เดือนตุลาคม ๒๕๖๗	มีการประชุมคณะทำงานครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

ลำดับที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๔	ประกาศ เรื่อง กระบวนการบริการตามภารกิจเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน	เดือนตุลาคม ๒๕๖๗	ประกาศฯ เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗
๔	การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ	เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๘	ประเมินโดยสุ่ม จากประชาชนที่มารับบริการจำนวน ๖๐ คน สรุปผลความพึงพอใจเป็นร้อยละ
๕	ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อติดตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานฯ	เดือนตุลาคม ๒๕๖๘	มีการประชุมคณะทำงานครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗
๖	รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือนตุลาคม ๒๕๖๘	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการฯ รายงานผู้บริหาร และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ อบต.ปะกาสะรัง

๔.๓ ปัญหาและอุปสรรค

- การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากมีจำนวนมาก

- การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในระหว่างเดือนมกราคมถึง เดือนกันยายน โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง ดังนี้

๑. กองช่าง	จำนวน ๒๐ คน
๒. กองคลัง	จำนวน ๒๐ คน
๓. กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๑๐ คน
๔. กองการศึกษา	จำนวน ๑๐ คน

รวมทั้งสิ้น ๖๐ คน

ตารางแสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการรวม ๑๕ ข้อ

เกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐

ผลสำรวจความพึงพอใจการเข้าร่วมโครงการฯ									
รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	$\bar{X}$	SD	แปล
	๕	๔	๓	๒	๑				ความหมาย
๑. ด้านเวลา									
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๘	๑๘	๔	๐	๐	๖๐	๔.๕๗	๑๖.๓๑	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๑	๑๖	๓	๐	๐	๖๐	๔.๖๓	๑๗.๕๑	มากที่สุด
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ การแจ้งข้อมูลและการติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐	๒๒	๘	๐	๐	๖๐	๔.๓๗	๑๓.๔๙	มาก
๒.๒ การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๑๗	๘	๐	๐	๖๐	๔.๔๕	๑๔.๖๕	มาก
๒.๓ การบริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๔๖	๘	๖	๐	๐	๖๐	๔.๖๗	๑๙.๓๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
๓.๑ การแต่งกายมีความเหมาะสม	๔๐	๑๒	๘	๐	๐	๖๐	๔.๕๓	๑๖.๔๙	มากที่สุด
๓.๒ มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๗	๑๓	๐	๐	๐	๖๐	๔.๗๘	๒๐.๓๖	มากที่สุด
๓.๓ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เข้าใจ	๔๑	๑๙	๐	๐	๐	๖๐	๔.๖๘	๑๘.๑๘	มากที่สุด
๓.๔ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒	๐	๐	๐	๖๐	๔.๙๗	๒๕.๗๓	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๙	๑๔	๗	๐	๐	๖๐	๔.๕๓	๑๖.๑๗	มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	๓๒	๑๘	๑๐	๐	๐	๖๐	๔.๓๗	๑๓.๔๙	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๔๑	๑๐	๙	๐	๐	๖๐	๔.๕๓	๑๖.๙๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๑๐	๑๑	๐	๐	๖๐	๔.๔๗	๑๕.๙๘	มาก
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
๕.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๔๒	๑๑	๗	๐	๐	๖๐	๔.๕๘	๑๗.๔๒	มากที่สุด
๕.๒ ผลของการให้บริการ	๕๒	๘	๐	๐	๐	๖๐	๔.๘๗	๒๒.๖๓	มากที่สุด
รวม							๔.๖๐	๓.๓๐	มากที่สุด

๓.๔ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๒ คน เป็นร้อยละ ๓.๓๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๔ คน เป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๖

๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน เป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๐ คนเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ความพึงพอใจระดับพอใจ จำนวน ๑๔ คนเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และความพึงพอใจระดับพอใจน้อย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ

๕.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐ ๐ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๐ คน เป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓

๕.๒ ผลของการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๘ คน เป็นร้อยละ ๑๘.๓๓

สรุปผลการประเมิน

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้ขอรับบริการ ต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๕ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ (พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก) โดยสุ่มจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง จำนวน ๖๐ คน

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ระดับพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน เป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และความระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๖ คน เป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การแจ้งข้อมูลและการติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๒๒ คนเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๒ การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๗ คน เป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๓ การบริการลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ ความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๘ คน เป็นร้อยละ ๑๓.๓๓.๐๐ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ การแต่งกายมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๒ คน เป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และความพึงพอใจระดับพอใจปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๓.๒ มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๓ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๓ คนเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗

๓.๓ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เข้าใจ มีความพึงพอใจระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓ ความพึงพอใจระดับพอใจมาก จำนวน ๑๙ คนเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗

แบบประเมินความพึงพอใจ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปีงบประมาณ 2568

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|---------|---|---|
| 1. เพศ | ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 2. 20 - 35 ปี |
| | ☐ 3. 36 - 59 ปี | ☐ 4. 60 ปีขึ้นไป |

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเวลา					
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข้อมูลและการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2. การจัดลำดับการให้บริการที่ประกาศไว้					
3. การบริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. การแต่งกายมีความเหมาะสม					
2. มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เข้าใจ					
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ผลของการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....