

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ที่ นม ๙๙๐๐๑/- วันที่ 29 กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ
..... เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร กำหนดการดำเนินงานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชน อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน การรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามคำสั่ง อบต.เมืองเกษตร ที่ ๓๑๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ ซึ่งได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการบริการประชาชน และบัดนี้การดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เสร็จสิ้นแล้วขอสรุปผลการดำเนินการดังนี้

- กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของแต่ละสำนัก/กอง/ส่วนราชการ ที่ปรับลดขั้นตอนหรือระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน
- พร้อมบันทึกนี้ คณะทำงานได้แนบการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ อบต.เมืองเกษตร ที่ประชาชนให้ความเห็นไว้โดยการสแกน QR CODE ณ จุดบริการประชาชนของแต่ละภารกิจงาน (รายละเอียดตามสรุปแนบท้ายบันทึก)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายกิตติศักดิ์ คงทวี)

ประธานคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ทราบ



(นายฉัตรธรรม หรัยกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

รายงานผลสรุป

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

อำเภอสามแฉก จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ทดสอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการจากเว็บไซต์และ QR Code ณ จุดให้บริการ มีผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ ราย

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอสามแฉก จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

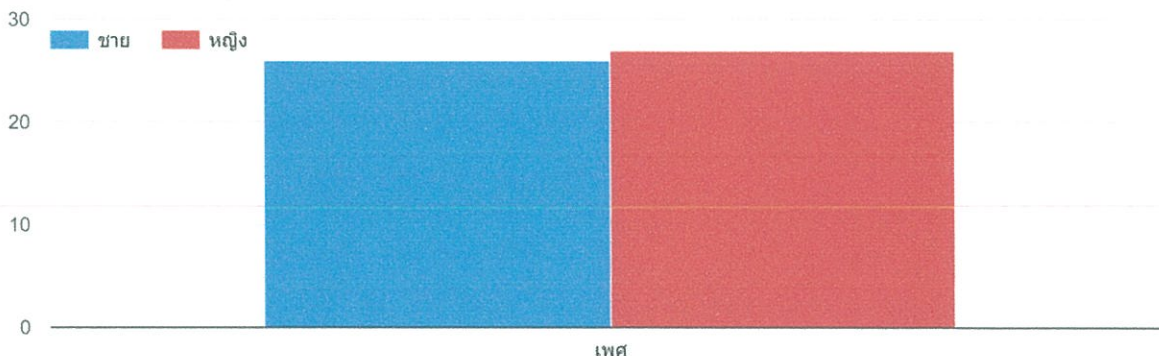
๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอสามแฉก จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

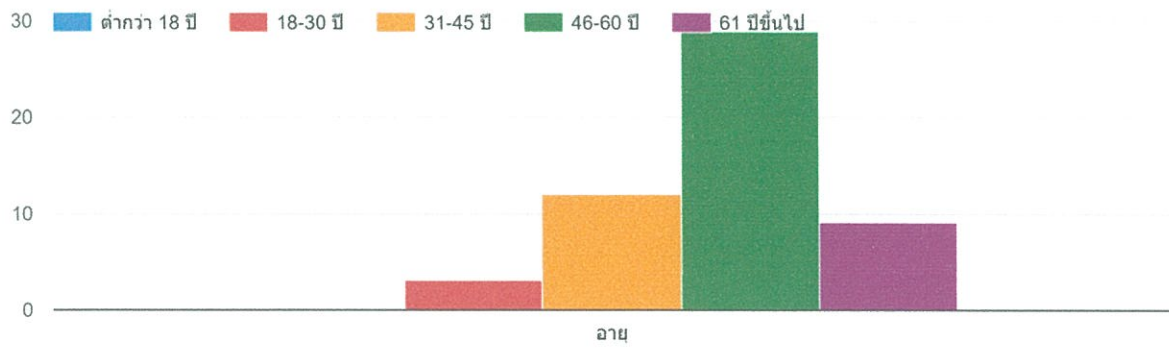
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

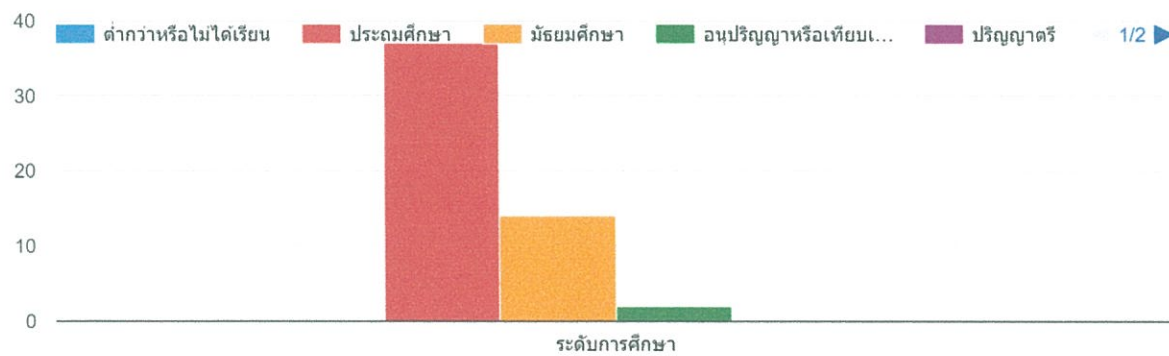
ข้อมูลทั่วไป



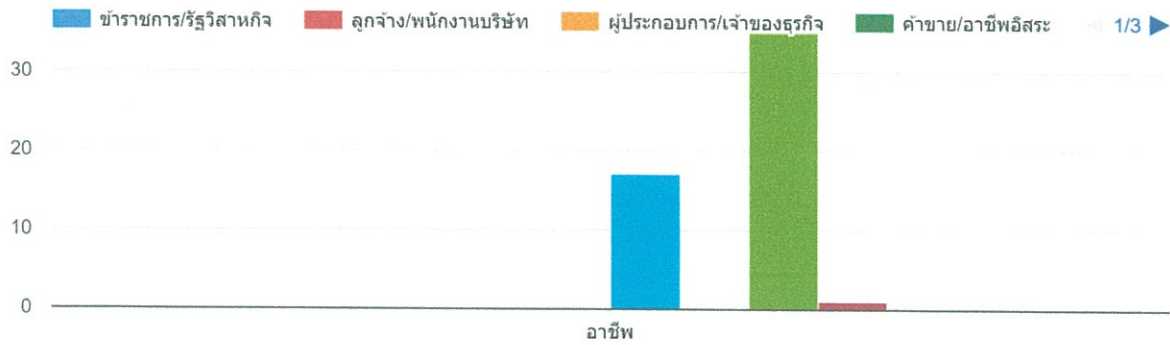
๒. อายุ



๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

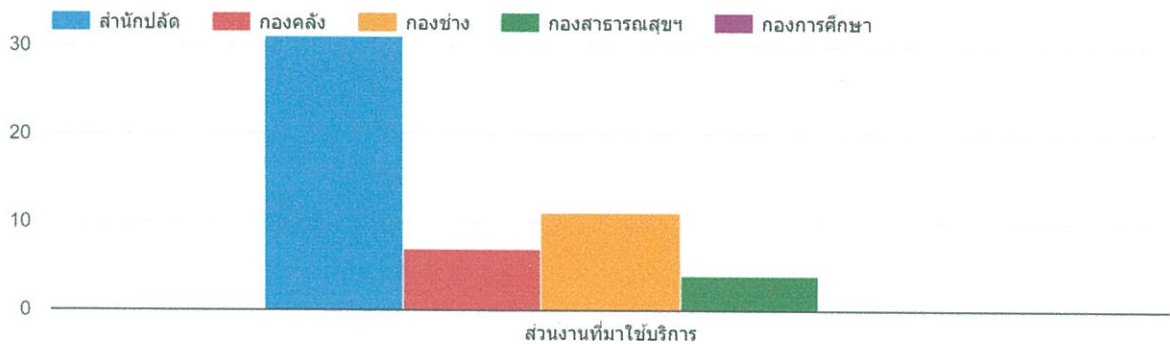


๔. อาชีพของผู้มารับบริการ



๕. การใช้บริการ

การใช้บริการ

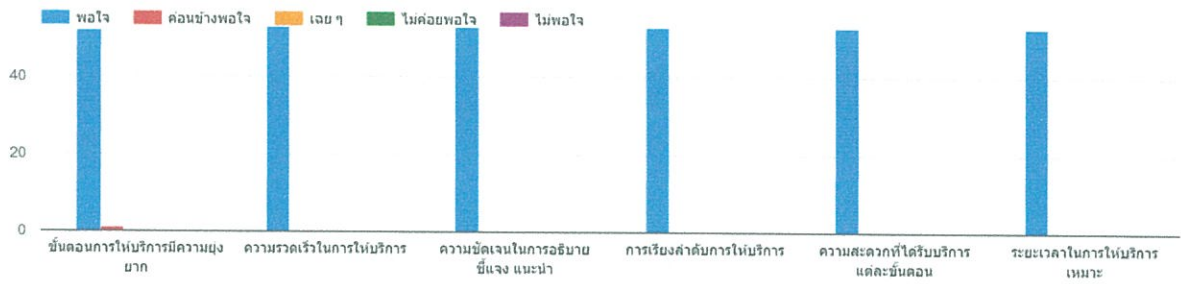


สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๑ ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๓ และมาใช้บริการส่วนมากในส่วนของ สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

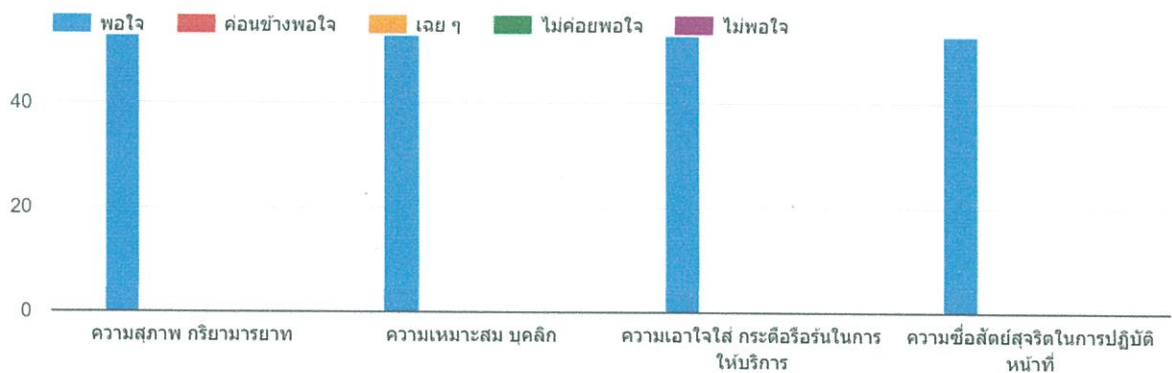
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



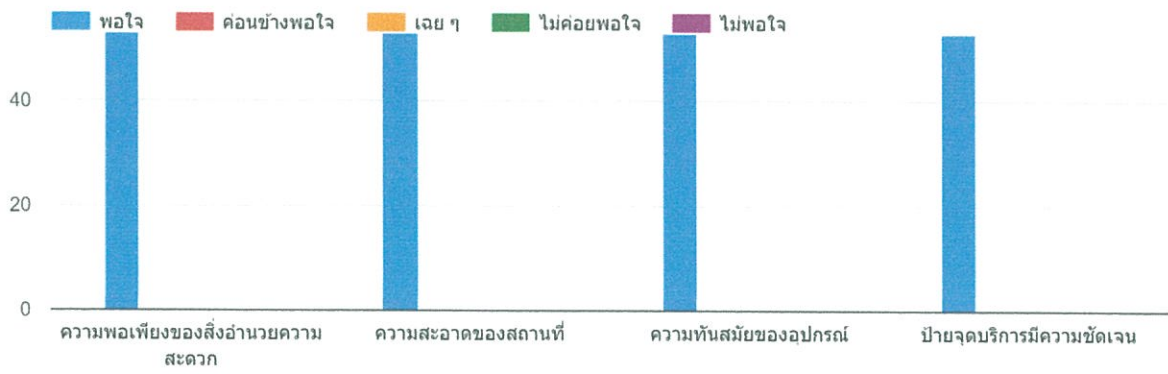
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



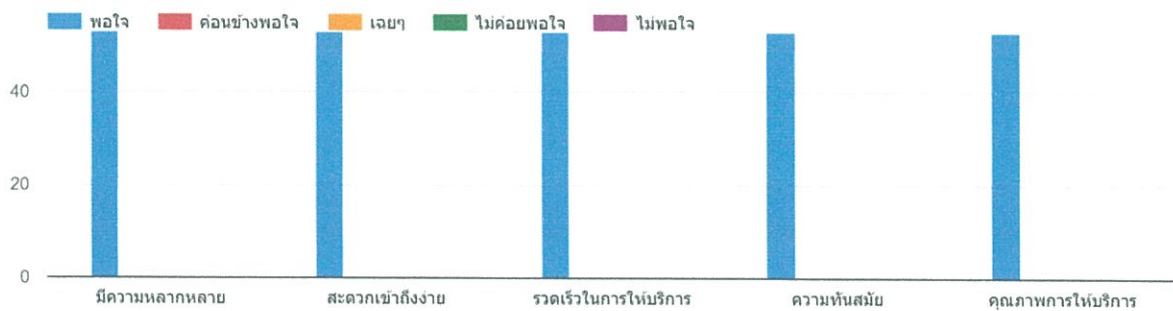
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



๓. ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ



สรุป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในทุกด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับพอใจ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ และความเร็วในการให้บริการ เห็นควรให้พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรรักษามาตรฐานการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นต่อไป