

# สรุปผลการประเมินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือ ลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การวิเคราะห์สถานการณ์ผู้ใช้บริการในพื้นที่ตำบลแพง

๑. การรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแพงประชาชนในพื้นที่ตำบลแพง ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ๙,๒๙๒ ราย

แนวทางที่จะแก้ไขปัญหา

๑. สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน ภาครัฐ เอกชน ชุมชนทุกพื้นที่
๒. ส่งเสริมเครื่องมือ อุปกรณ์
๓. สร้างความร่วมมือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์การชุมชนในพื้นที่ของตนเอง
๔. การสร้างช่องทางการให้บริการกับประชาชนให้เกิดความหลากหลาย เข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง มีระบบให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก
๕. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยบริการประชาชนในช่วงเวลาราชการ
๖. มีเอกสาร แบบฟอร์ม
๗. มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ
๘. สร้างรอยยิ้ม ความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจ จากการสำรวจประชาชนในเขตตำบลแพง ๑๐๐ ราย

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน  | ความพึงพอใจ |                     |              |                    |                |
|---|-------------|---------------------|--------------|--------------------|----------------|
|   | พอใจ<br>(๕) | ค่อนข้างพอใจ<br>(๔) | เฉย ๆ<br>(๓) | ไม่ค่อยพอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |
| <b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>  | ๖๔          | ๒๐                  | ๑๔           | ๑                  | ๑              |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   |             |                     |              |                    |                |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ  | ๔๙          | ๒๖                  | ๒๐           | ๒                  | ๓              |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | ๕๖          | ๓๘                  | ๖            |                    |                |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๖๓          | ๒๙                  | ๔            | ๒                  | ๒              |
| ๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  | ๖๒          | ๓๔                  | ๓            | ๑                  |                |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                        | ๖๐          | ๓๒                  | ๖            | ๒                  |                |

จากตารางสรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพง พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว รองลงมาความเป็นธรรม วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อันดับ ๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน   | ความพึงพอใจ |                     |              |                    |                |
|--|-------------|---------------------|--------------|--------------------|----------------|
|  | พอใจ<br>(๕) | ค่อนข้างพอใจ<br>(๔) | เฉย ๆ<br>(๓) | ไม่ค่อยพอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |             |                     |              |                    |                |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยติ)                            | ๕๔          | ๓๒                  | ๑๐           | ๑                  | ๑              |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)                | ๗๓          | ๑๙                  | ๘            |                    |                |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                               | ๖๒          | ๓๐                  | ๕            | ๒                  | ๑              |
| ๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๗๑          | ๒๑                  | ๘            | ๐                  | ๐              |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ   | ๘๙          | ๖                   | ๓            | ๒                  |                |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                           | ๘๐          | ๑๔                  | ๖            |                    |                |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |             |                     |              |                    |                |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ   | ๘๙          | ๑๒                  |              |                    |                |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ                   | ๘๐          | ๑๕                  | ๔            | ๑                  |                |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม  | ๘๐          | ๑๙                  | ๑            |                    |                |
| ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ   | ๘๐          | ๒๐                  |              |                    |                |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ  | ๙๕          | ๕                   |              |                    |                |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ   | ๗๘          | ๑๕                  | ๑            | ๓                  | ๓              |
| ๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | ๘๕          | ๑๐                  | ๓            | ๒                  |                |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้  | ๕๘          | ๑๗                  | ๒๒           | ๒                  | ๑              |
| <b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>   |             |                     |              |                    |                |
| ๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ  | ๗๔          | ๑๕                  | ๘            | ๓                  |                |
| ๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์  | ๖๙          | ๒๐                  | ๗            | ๒                  | ๑              |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน  | ๙๖          | ๑                   | ๑            | ๑                  | ๑              |

การสรุปแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรของ อบต.แพ่ง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาพึงพอใจกับ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยติ) อยู่ในระดับใกล้เคียงกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนของ อบต.แพ่ง พบว่า ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพึงพอใจกับ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการประชาชนของ อบต.แพ่ง พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง

## ๒. หัวข้อ/เนื้อหา/รูปแบบของการจัดโครงการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน

- ๑.๑ ต้องการให้มีการจัดโครงการฯ ต่อเนื่องและขยายผลการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ
- ๑.๒ เน้นการบริการประชาชนที่รับบริการได้รวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม
- ๑.๓ มีแผนการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน
- ๑.๔ แผนงานปรับปรุง ลดขั้นตอนเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ขอรับบริการในพื้นที่

## ๓. ข้อเสนอแนะหลังการปรับปรุงตามโครงการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน

- ๓.๑ ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
- ๓.๒ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
- ๓.๓ ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
- ๓.๔ ควรเพิ่มวัสดุ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการบริการประชาชนให้เพียงพอ
- ๓.๕ ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กรให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
- ๓.๖ ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ และสถานที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ
- ๓.๖ ควรมีประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง

## ๓.๓ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

พิจารณาจากผลสำเร็จของการจัดทำโครงการ หรือปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการโดยตรวจสอบว่า ช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นอย่างไร โดยมีการสนับสนุนให้สร้างหรืออำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ได้มากที่สุด เป็นนโยบายสำคัญ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจะต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง มีการจัดทำระบบสื่อออนไลน์เข้ามาปรับใช้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีช่องทางเลือกผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบ LINE FACEBOOK ให้บริการช่วงพักเที่ยง หรือให้บริการก่อนเวลาทำการ และสามารถใช้บริการหลังเวลาทำการได้ช่วง ๓๐ นาทีหลังเลิกงาน