



รายงานติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลความพึงพอใจ
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ
ราชการเพื่อบริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ซึ่งจัดทำขึ้นในงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนา กระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระจับ เสมอภาพและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการให้บริการ การลดขั้นตอน การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการ สรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นได้หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูล ข่าวสารการดำเนินงานและในโอกาสนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน ตุลาคม ๒๕๖๖

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พงศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์ ฝงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสีย ให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนด ขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้ การบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จึงได้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขึ้น

ดังนั้น เพื่อ เป็นการตรวจสอบความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดทำโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โทร ๐ ๓๕๖๙ ๑๕๙๓

ที่ อท ๗๖๐๐๑/-

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลความพึงใจโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ
ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ดำเนินการตามโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินโครงการและประเมินผลความพึงพอใจของโครงการ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายศิริพงศ์ สุขพรรณ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.บางพลับ

๕

(ลงชื่อ)

ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางมาลินี ทองนาค)

นักทรัพยากรบุคคล ชำนาญการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(ลงชื่อ)



(นางสาวน้ำอ้อย บุญเลิศ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

รักษาราชการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(ลงชื่อ)



(นายปรีชา เหลืองบุศราคม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ



รายงานการประเมินความพึงพอใจ

โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

หลักการและเหตุผล

การประเมินในครั้งนี้ เพื่อให้การประเมินบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปี ๒๕๖๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง หรืออย่างน้อยมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่าที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ จึงได้จัดทำโครงการเพื่อปรับปรุงการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนประจำปี ๒๕๖๖ โดยยึดกรอบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชน
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
๓. เพื่อรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
๔. เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.การปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

๓.การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบอบราชการ

๔.ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นและทำให้ประชาชนมีความศรัทธาต่อคณะผู้บริหารท้องถิ่นยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sample Random Sampling) จำนวน ๑๔๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลในครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ แจกแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ แก่ผู้เข้าร่วมประเมิน จำนวน ๑๔๐ ชุด และเก็บแบบสอบถามคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับในครั้งนี้ผู้ประเมินได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินโดยใช้สถิติดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยใช้ค่าสถิติร้อยละนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับใช้ค่าสถิติร้อยละนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๓ แบบประเมินปลายเปิดเพื่อให้ผู้กรอกแบบประเมินแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถี่สูงนำเสนอในรูปแบบเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ประเมินผลได้แจกแบบประเมินให้กับผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๔๐ ชุด และได้กลับคืนมา ๑๔๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (โดยมีรายละเอียดดังนี้)

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนแต่ด้านที่ผู้มาใช้บริการ ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ คิดเป็นร้อยละ

งาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน)	ร้อยละ
ขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๒๑	๑๕.๐๐
ร้องทุกข์	๑๓	๙.๓๐
การบริการเบียดังชีพ	๑๘	๑๒.๘๐
ขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	๓๒	๒๒.๘๐
ขอข้อมูลข่าวสาร	๕๖	๔๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงจำนวนแต่ด้านที่ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ขอข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๐ ขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค การบริการเบียดังชีพ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ และงานร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเพศของผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๘๗	๖๒.๑๐
หญิง	๕๓	๓๗.๙๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๐ และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนระดับอายุ ของผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
๒๕-๓๐ ปี	๓๗	๒๖.๔๐
๓๖-๔๕ ปี	๔๖	๓๒.๙๐
๔๕-๕๕ ปี	๓๗	๒๖.๔๐
๕๖ปีขึ้นไป	๒๐	๑๔.๓๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้มาใช้บริการที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ที่มีระดับอายุ จำนวนมากที่สุดคือ ระดับ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๐ รองลงมาคือ ๒๕-๓๐ ปี และระดับ๔๕-๕๕ ปีคิดเป็นร้อยละ๒๖.๔๐ และระดับ ๕๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวน ระดับการศึกษา ของผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	๔๖	๓๒.๙๐
ระดับมัธยมศึกษา	๔๗	๓๓.๖๐
ระดับอนุปริญญา	๒๐	๑๔.๓๐
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	๒๗	๑๙.๓๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ที่มีระดับการศึกษา จำนวนมากที่สุด คือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ๓๓.๖๐ รองลงมา ระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๐ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๐

ตารางที่ ๕แสดงจำนวน ระดับการอาชีพ ของผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ทำการเกษตร	๓๕	๒๕.๐๐
ค้าขาย	๕๒	๓๗.๑๐

รับราชการ	๙	๖.๔๐
รับจ้าง	๔๒	๓๑.๔๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ที่มีระดับอาชีพ จำนวนมากที่สุด คือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ รองลงมา รับจ้างคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ ทำการเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ตารางที่ ๖ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบและเกิดความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจ	๖	๔.๓๐
พอใจ	๔๒	๓๐.๐๐
พอใจมาก	๙๒	๖๕.๗๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเกิดความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการมากน้อยเพียงใด มากที่สุด คือระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๐ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐

ตารางที่ ๗ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มากน้อยเพียงใด ดังนี้ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	๒๙	๒๐.๗๐
พอใจมาก	๑๑๑	๗๙.๓๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อการขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มากเพียงใด ดังนี้ มากที่สุด คือระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๐ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๐

ตารางที่ ๘ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนี้ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจ	๑	๐.๐๗
พอใจ	๑๕	๑๐.๐๗
พอใจมาก	๑๒๔	๘๘.๖๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด มากที่สุด คือพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ รองลงมาคือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๗ และระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๗

ตารางที่ ๙ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อตัวอย่างการออกแบบฟอร์มคำร้อง ความชัดเจนของคำอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจ	๑	๐.๐๗
พอใจ	๗๐	๕๐.๐๐
พอใจมาก	๖๙	๔๙.๓๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๙ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อตัวอย่างการออกแบบฟอร์มคำร้อง ความชัดเจนของคำอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากน้อยเพียงใด มากที่สุดคือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๐ และระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๗

ตารางที่ ๑๐ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	๒๗	๑๙.๓๐
พอใจมาก	๑๑๓	๘๐.๗๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่๑๐ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด มากที่สุด คือระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๐ และระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐

ตารางที่ ๑๑ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อความสะดวกเข้าใจง่ายที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	๕๖	๔๐.๐๐
พอใจมาก	๘๔	๖๐.๐๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่๑๑ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อความสะดวกเข้าใจง่ายที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน มากน้อยเพียงใด มากที่สุด คือ ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ตารางที่ ๑๒ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจ	๑	๐.๗๐
พอใจ	๑๖	๒๙.๒๐
พอใจมาก	๑๒๓	๗๐.๘๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด มากที่สุดระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ รองลงมาคือระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ และระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๐

ตารางที่ ๑๓ ผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา แนะนำ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	๑๒	๘.๖๐
พอใจมาก	๑๒๘	๙๑.๔๐
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่าผู้มาใช้บริการ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา แนะนำ ฯลฯ มากน้อยเพียงใด มากที่สุด คือระดับพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมาคือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐

สรุปภาพรวม การแสดงความคิดเห็นระดับความพึงพอใจ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑.ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๔

๒.ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๙

๓.ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๕

๔. ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ ตัวอย่างการออกแบบฟอร์มคำร้อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๕

๕. ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๗

๖. ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ ความสะดวกเข้าใจง่ายที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖

๗. ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๑

๘. ผู้เข้ารับการใช้บริการ การลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในหัวข้อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา การแนะนำฯลฯ อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔