

รายงานผลการดำเนินงาน  
“โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน  
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕”



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง  
อำเภอไชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

## รายงานผลการดำเนินงานโครงการ

**ชื่อโครงการ** “โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕”

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
๒. เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
๔. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากร โดยให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านการบริการประชาชนผู้มารับการติดต่อ
๕. เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

### เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง มีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

### ผลที่ได้รับ

๑. กระบวนการบริการประชาชนได้รับการปรับปรุงให้มีความสะดวกรวดเร็ว
๒. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการสนองตอบความต้องการ
๓. เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างและประหยัดงบประมาณ

### ชื่อผู้รายงานโครงการ

นางสายรุ้ง โนนใหม่ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

“โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕”

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ได้จัดทำแบบประเมิน ความพึงพอใจสอบถามผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ รวม ๘ เดือน มีผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน ๕๗๔ ราย แบ่งเป็นหญิง ๓๐๗ ราย และชาย ๒๖๗ ราย สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อที่	รายการ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ระยะเวลาให้บริการ</b>				
๑.	การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเกิดความเข้าใจในขั้นตอน การขอรับบริการ	๔๓๙ ราย ร้อยละ ๗๖.๔๘	๑๓๕ ราย ร้อยละ ๒๓.๕๒	-
๒.	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๓๙ ราย ร้อยละ ๗๖.๔๘	๑๓๕ ราย ร้อยละ ๒๓.๕๒	-
๓.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕๘ ราย ร้อยละ ๗๙.๗๙	๑๑๖ ราย ร้อยละ ๒๐.๒๑	-
๔.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๓๖ ราย ร้อยละ ๗๕.๙๖	๑๓๘ ราย ร้อยละ ๒๔.๐๔	-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>				
๕.	แผนผังกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๓๑ ราย ร้อยละ ๗๕.๐๙	๑๔๓ ราย ร้อยละ ๒๔.๙๒	-
๖.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในช่วงพักเที่ยง / วันหยุดราชการ (ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา การแนะนำ ฯลฯ)	๔๖๐ ราย ร้อยละ ๘๐.๑๔	๑๑๔ ราย ร้อยละ ๑๙.๘๖	-
๗.	ผู้รับความคิดเห็นมองเห็นชัดเจน สังกะสีได้ง่าย	๔๓๐ ราย ร้อยละ ๗๔.๙๒	๑๔๔ ราย ร้อยละ ๒๕.๐๘	-
๘.	ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๔๕๒ ราย ร้อยละ ๗๘.๗๕	๑๒๒ ราย ร้อยละ ๒๑.๒๖	-
๙.	เอกสาร/แผนพับ, การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	๔๓๐ ราย ร้อยละ ๗๔.๙๒	๑๔๔ ราย ร้อยละ ๒๕.๐๘	-

จากตารางการประเมินแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการจัดโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการจัดโครงการมากกว่าร้อยละ ๘๐ กล่าวคือ

๑. ระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๕

๒. ระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๖