



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลกายูบอเกาะ โทร ๐-๗๓๒๙-๙๔๗๘

ที่ ยล ๗๓๓๐๑/-

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษา
มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลกายูบอเกาะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลกายูบอเกาะ ได้ดำเนินการโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุง
กระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึง
พอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลด
ระยะเวลา ควบคุมต้นทุน มีการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลกายูบอเกาะ ในฐานะผู้รับผิดชอบในการจัดทำ
โครงการดังกล่าว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวรอสีดีะ แนน)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นางสาวอุไรณี กอมะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางณัฐวดี สิงห์ลอ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลกายูบอเกาะ

(ลงชื่อ)

(นายอับดุลเลาะ สนิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลกายูบอเกาะ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐาน
ระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

www.kayuboko.go.th ๐๗๓-๒๙๙๔๗๘

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ซึ่งจัดทำขึ้นในประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระจับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ใคร่ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ

๑

รายงานผลการดำเนินงาน

๓

ผลการประเมินโครงการ

๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

๘

เอกสารประกอบกิจกรรม

ภาคผนวก

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับกา บริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลกลายุบอเกาะจึงได้จัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินเนิงานโครงการ จึงต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และ เสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลายุบอเกาะ

๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑ ๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลายุบอเกาะ

๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะ และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะ ได้รับการบริการ ที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๑ ประชาชนมีความพึงใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะ

๑.๒ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัวรวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๑.๓ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน

๑.๔ พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและบริการประชาชนได้อย่างมี คุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการบริการประชาชน

๑.๕ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๑.๖ สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ ลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๘

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

ที่ตั้งและขนาด ตำบลกาญูบอเกาะ เป็นตำบลหนึ่งใน ๑๖ ตำบลของอำเภอรามัน จังหวัดยะลา ห่างจากที่ว่าการอำเภอ รามันไปทางทิศตะวันตก ประมาณ ๒ กิโลเมตร ถนนสายทางหลวงหมายเลข ๔๐๖๐ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๘.๑๖ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๑,๓๕๐ ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลกอตอตือรี อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบาลอ ตำบลตะเล๊ะหะลอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลาช่อง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลกาลูบิง ตำบลยะด๊ะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

เขตการปกครอง ตำบลกาญูบอเกาะ แบ่งการปกครองออกเป็น ๖ หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ ๑ ชื่อบ้านรามัน

หมู่ที่ ๒ ชื่อบ้านตอแล

หมู่ที่ ๓ ชื่อบ้านปือยอง

หมู่ที่ ๔ ชื่อบ้านพอแม็ง

หมู่ที่ ๕ ชื่อบ้านบาลาสมิแล

หมู่ที่ ๖ ชื่อบ้านตลาดล่าง

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน มี ๓ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๓,๔,๕ จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. บางส่วน มี ๑ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๒ จำนวนหมู่บ้านในหมู่ที่ ๑,๖ และหมู่ ๒ บางส่วน เป็นพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองรามันห์

จำนวนประชากร (ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๘)

พื้นที่ จังหวัดยะลา อำเภอรามัน ตำบลกาญูบอเกาะ
ข้อมูลเดือน มกราคม 2568

พื้นที่	ไทย			ไม่ใช่ไทย			รวม		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ยอดรวมทั้งหมด	2,120	2,146	4,266	1	0	1	2,121	2,146	4,267
หมู่ที่ 0 กาญูบอเกาะ	71	13	84	0	0	0	71	13	84
หมู่ที่ 2 ตอแล	278	298	576	0	0	0	278	298	576
หมู่ที่ 3 พงยิอะ-	716	753	1,469	0	0	0	716	753	1,469
หมู่ที่ 4 พอแม็ง	698	702	1,400	1	0	1	699	702	1,401
หมู่ที่ 5 มาอาสอแล	357	380	737	0	0	0	357	380	737

ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๘)

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
๑-๑๗ ปี	๖๖๖	๖๐๑	๑๒๖๗
๑๘-๕๕ ปี	๑๑๔๘	๑๒๑๘	๒๓๖๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐๗	๓๒๗	๖๓๓
รวม	๒๑๒๑	๒๑๔๖	๔๒๖๗

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ ได้ดำเนินโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗-กันยายน ๒๕๖๘) โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานตามโครงการฯ	ก.ย.-ต.ค. ๒๕๖๗	คำสั่งอบต.กาบูกะ ที่ ๓๒๐/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗
๒	จัดเตรียมวางแผนการดำเนินงานโครงการฯ	ก.ย.-ต.ค. ๒๕๖๗	ดำเนินการตามแผนงานของแต่ละส่วน/กอง
๓	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	พ.ย. ๒๕๖๗-มิ.ย. ๒๕๖๘	ประเมินผลโดยสุ่ม จากประชาชนที่มารับบริการ ๔ งาน จำนวน ๒๐๐ คน สรุปผลความพึงพอใจ ร้อยละ
๔	ดำเนินการนำข้อเสนอแนะในการประเมินผลมาปรับปรุงการดำเนินงาน	ก.ค. ๒๕๖๘	ดำเนินการประเมินผลจากคณะทำงาน โดยวิธีการสังเกตการณ์จากประชาชนในภาพรวม สรุปผลการประเมิน ร้อยละ
๕	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ และ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	ก.ย.-ต.ค. ๖๘	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของอบต.กาบูกะ

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ ทั้งหมด ทำให้มีอุปสรรคมาก

๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากมีจำนวนมาก

๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องให้มีการบริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในระหว่าง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก	จำนวน ๔๔ คน
๒. กองช่าง	จำนวน ๕๐ คน
๓. กองคลัง-งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	จำนวน ๖๐ คน
๔. กองการศึกษาฯ	จำนวน ๔๖ คน
รวมทั้งสิ้น	๒๐๐ คน

**แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน
และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน**

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ระดับอื่นๆ
๓. งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก ☐ สำนักปลัด ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง ☐ กองการศึกษาฯ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย / ต่อระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ					
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก					
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๘๙/๔๔.๕	๙๒/๔๖	๑๗/๘.๕	๒/๑	
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๗/๓๘.๕	๑๐๓/๕๑.๕	๒๐/๑๐		
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๘๒/๔๑	๑๐๒/๕๑	๑๕/๗.๕	๑/๐.๕	
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๘๑/๔๐.๕	๑๐๑/๕๐.๕	๑๗/๘.๕	๑/๐.๕	
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เพจอบต.	๘๓/๔๑.๕	๑๐๑/๕๐.๕	๑๕/๗.๕	๑/๐.๕	
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐/๕๐	๗๙/๓๙.๕	๒๑/๑๐.๕		
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๙๘/๔๙	๘๘/๔๔	๑๔/๗		
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๘๖/๔๓	๙๑/๔๕.๕	๒๓/๑๑.๕		
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖/๔๘	๙๔/๔๗	๑๐/๕		
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๓/๔๑.๕	๙๕/๔๗.๕	๒๒/๑๑		
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๙๒/๔๖	๙๗/๔๘.๕	๑๑/๕.๕		
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๙๕/๔๗.๕	๘๘/๔๔	๑๗/๘.๕		
รวมจำนวน		๑,๐๖๒	๑,๑๓๑	๒๐๒	๕	
คิดเป็นร้อยละ		๔๔.๒๕	๔๗.๑๓	๘.๔๒	๐.๒๐	
รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

สรุปผลการประเมินโครงการ

โครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ จำนวน ๒๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจ ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ เพศหญิง จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕

๒. ระดับการศึกษา จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แบ่งตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ระดับอื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕

๓. งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกาบูกะ จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนการเข้ารับบริการสำนักปลัด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ กองคลัง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ กองช่าง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ กองการศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความสุภาพ ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๐. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๑. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๒. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐