



# รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

โครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการ  
ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง  
จัดทำโดย  
สำนักปลัดเทศบาล  
จังหวัดสุพรรณบุรี

## คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
รายงานผลการดำเนินงาน	๑-๒
สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจตามโครงการ ภาคผนวก	๓

## บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบ้านดอน จึงได้จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและตรวจสอบได้
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ มติ คณะรัฐมนตรี
๓. เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอน เป็นมาตรฐาน ยึดหลักความถูกต้อง
๔. เพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
๕. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน
๖. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการ
๗. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๘. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าบริการ อย่างชัดเจนให้ประชาชนทราบ
๙. เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชน โดยมีการจัดลำดับก่อน - หลัง
๑๐. เพื่อให้มีการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
๑๑. เพื่อให้มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ยึดธรรม ตรงไปตรงมา

### เป้าหมาย

๑. เพื่อปรับกระบวนการทำงานที่เทศบาลปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน พร้อมกับปรับปรุงระยะเวลาการทำงานให้ตรงตามความเป็นจริง

๒. เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยาก และมีการกระจายอำนาจตามภารกิจให้ผู้ได้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้

๓. ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านดอน

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีขั้นตอนระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและตรวจสอบได้
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และตามมติคณะรัฐมนตรี
๓. เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอน เป็นมาตรฐาน โดยยึดหลักความถูกต้อง

๔. มีการปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานปัจจุบัน

๕. ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

๖. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองความต้องการ

๗. เจ้าหน้าที่ใช้ดุลยพินิจให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๘. มีการแสดงขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าบริการ อย่างชัดเจนให้ประชาชนทราบ

๙. เจ้าหน้าที่ลดการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชน โดยมีการจัดลำดับก่อน - หลัง

## รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “ อำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๕๙

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

### ๔.๑ สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบ้านดอน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น แบ่งการปกครองออกเป็น ๒ เขต จำนวน ๙ หมู่บ้าน มีระยะทางห่างจากอำเภออุ้มทองประมาณ ๑๓ กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสุพรรณบุรี ประมาณ ๔๕ กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ ๓๖.๖๒๐ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๒,๘๘๗.๕๐ ไร่ มีประชากรทั้งหมด ๗,๖๘๙ คน แยกเป็นชาย ๓,๗๓๒ หญิง ๓,๙๕๗ คน มีจำนวนหลังคาเรือน ๑,๙๓๓ ครัวเรือน ( ข้อมูล ณ เดือน กันยายน ๒๕๕๘ )

### ๔.๒ การดำเนินงาน

เทศบาลตำบลบ้านดอน ได้เริ่มดำเนินโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙ โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑.	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานตามโครงการ	เดือน ธันวาคม ๒๕๕๘	ได้ออกคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดอนที่ ๓๔๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๕๘
๒.	ประชุมคณะทำงาน - ทบทวนภารกิจ ปรับลดภารกิจในการให้บริการของประชาชน จากสรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มาพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปี ๒๕๖๐ - พิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ	เดือน มกราคม ๒๕๕๙	มีการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๑ ม.ค. ๕๙
๓.	จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ปี ๒๕๖๐	เดือน มกราคม ๒๕๕๙	
๔.	ประกาศกระบวนการทำงานให้ประชาชนทราบ	เดือน มกราคม ๒๕๕๙	ประกาศวันที่ ๒๕ ม.ค. ๕๙
๕.	ส่งประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาและกระบวนการงานบริการประชาชนให้ประชาชนทราบ	เดือน มกราคม ๒๕๕๙	ส่งประชาสัมพันธ์ วันที่ ๒๙ ม.ค. ๕๙
๖.	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๕๙	ประเมินผลโดยสุ่ม จากประชาชนที่มาใช้บริการ ทุกกระบวนการทำงาน (จากผู้มาใช้บริการ)
๗.	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ประชุมคณะทำงาน	เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙	
๘.	ประชุมคณะทำงาน - รายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๙	เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙	มีการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๕๙
๙.	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ และเผยแพร่แผนผังขั้นตอนกระบวนการทำงานทางเว็บไซต์ของเทศบาล



สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการ  
 อำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต  
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ๒๖๓ คน)

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๕๖	๑๗๔	๓๓	๐	๐	๔.๐๙	มาก
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๙	๑๘๒	๓๒	๐	๐	๔.๐๖	มาก
๓	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	๒๙	๑๗๕	๕๙	๐	๐	๓.๘๙	มาก
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔๗	๑๖๖	๕๐	๐	๐	๓.๙๙	มาก
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๓๐	๑๗๓	๕๔	๖	๐	๓.๘๖	มาก
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๐	๑๗๗	๓๖	๐	๐	๔.๐๕	มาก
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๕๑	๑๖๒	๕๐	๐	๐	๔.๐๐	มาก
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๔๖	๑๗๙	๓๗	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๑๘๖	๓๕	๐	๐	๔.๐๓	มาก
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๐	๑๕๒	๓๑	๐	๐	๓.๒๔	ปานกลาง
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๓๑	๑๓๘	๔๔	๐	๐	๓.๑๙	ปานกลาง
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๐	๑๕๕	๗๘	๐	๐	๓.๘๒	มาก
๑๓	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๔๕	๑	๐	๐	๔.๔๒	มาก
เฉลี่ยทั้งด้าน							๓.๙๐	มาก

จากผลสรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการ อำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เฉลี่ย ๔.๔๒ คะแนน ระดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัว เฉลี่ย ๔.๐๙ คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย ๓.๑๙ คะแนน



**เอกสารประกอบ  
ภาคผนวก**



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลด  
ขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน  
เพื่อป้องกันการทุจริต

กองช่าง เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้ จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ระดับอื่นๆ.....
3. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านดอน  
 ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร  การขออนุญาตจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง  
 การขออนุญาตขุดดิน - ถมดิน

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการอำนวยการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน  
เพื่อป้องกันการทุจริต

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้ จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ระดับอื่นๆ.....
- งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านดอน
  - การแจ้งเกิด  การแจ้งตาย  การแจ้งย้ายที่อยู่
  - การกำหนดเลขที่บ้าน

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการอำนวยการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน  
เพื่อป้องกันการทุจริต  
สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการอำนวยการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้ จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ระดับอื่นๆ.....
- งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านดอน  
 สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค  ดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย  รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์  
 ขอเอกสาร พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ  การใกล้เคียงข้อพิพาทศูนย์ยุติธรรมตำบลบ้านดอน

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลด  
ขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน  
เพื่อป้องกันการทุจริต  
กองคลัง เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้ จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ระดับอื่นๆ.....
- งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านดอน  
 งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่  งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
 การจดทะเบียนพาณิชย์  งานจัดเก็บภาษีป้าย

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....



**แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการอำนวยการอำนวยความสะดวกและลด  
ขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน  
เพื่อป้องกันการทุจริต  
กองสาธารณสุข เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี**

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้ จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ระดับอื่นๆ.....
3. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านดอน
  - การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  การขออนุญาตจัดตั้งตลาด
  - การขออนุญาตจัดตั้งและจำหน่ายอาหารหรือสถานที่ที่เสิร์ฟอาหาร
  - การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการอำนวยการอำนวยความสะดวกและลด  
ขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน  
เพื่อป้องกันการทุจริต  
กองสวัสดิการ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้ จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ระดับอื่นๆ.....
3. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านดอน
  - การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์
  - การรับลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
  - การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....  
.....



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การแจ้งตาย สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 32 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	14	17	1			4.41	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	12	20				4.38	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	4	21	7			3.91	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	8	22	2			4.19	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	8	24				4.25	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	13	19				4.41	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	13	18	1			4.38	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	10	20	2			4.25	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	11	21				4.34	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	23	2			4.16	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	6	23	3			4.09	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	10	18	4			4.19	มาก
13	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	13	19				4.41	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>4.26</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เฉลี่ย 4.41 คะแนน ระดับรองลงมา คือ การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ เฉลี่ย 4.38 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและ กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 3.91 คะแนน





สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การแจ้งย้ายที่อยู่ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 34 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	16	18				4.47	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	11	23				4.32	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	6	26	2			4.12	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	9	25				4.26	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	8	25	1			4.21	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10	24				4.29	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	12	22				4.35	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	11	22				4.21	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	7	27				4.21	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	5	29				4.15	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	11	22	1			4.29	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	7	26	1			4.18	มาก
13	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	17	16	1			4.47	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>4.27</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เฉลี่ย 4.47 คะแนน ระดับรองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เฉลี่ย 4.35 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เฉลี่ย 4.15 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การกำหนดเลขที่บ้าน สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	5	10				4.33	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	10				4.33	มาก
3	มีการวางแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	2	8	5			3.80	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	10				4.33	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	3	12				4.20	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	10				4.33	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4	11				4.27	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	6	9				4.40	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4	11				4.27	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3	12				4.20	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	3	10	2			4.07	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	5	8	2			4.20	มาก
13	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	5	10				4.33	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>4.24</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เฉลี่ย 4.33 คะแนน ระดับรองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย 4.27 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ มีการวางแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 3.80 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

งานช่วยเหลือสาธารณภัย สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	5	14	1			4.20	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	13	2			4.15	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	4	13	3			4.05	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	11	4			4.05	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	1	14	5			3.80	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	13	4			3.95	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3	12	5			3.90	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ		14	6			3.70	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	11	4			4.05	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	8	5			4.10	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	1	12	7			3.70	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		13	7			3.65	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.94</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว เฉลี่ย 4.20 คะแนน ลำดับรองลงมาคือ การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เฉลี่ย 4.15 คะแนน และลำดับต่ำสุดคือ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เฉลี่ย 3.65 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 18 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว		8	10			3.44	ปานกลาง
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		10	8			3.56	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน		5	13			3.28	ปานกลาง
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน		6	12			3.33	ปานกลาง
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์		5	13			3.28	ปานกลาง
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	12	5			3.78	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ		5	13			3.28	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ		9	9			3.50	ปานกลาง
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4	8	6			3.89	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		14	4			3.78	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		5	13			3.28	ปานกลาง
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3	6	9			3.67	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.50</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด เฉลี่ย 3.89 คะแนน ลำดับรองลงมาคือ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เฉลี่ย 3.78 คะแนน และลำดับต่ำสุดคือแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเพียงพอของอุปกรณ์เฉลี่ย 3.28 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การใกล้เคียงข้อพิพาทศูนย์ยุติธรรมตำบลบ้านดอน สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	1	8	1			4.00	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		10				4.00	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน		10				4.00	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน		6	4			3.60	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์		10				4.00	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		10				4.00	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ		9	1			3.90	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ		10				4.00	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		10				4.00	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		5	5			3.50	ปานกลาง
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		9	1			3.90	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		10				4.00	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.91</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากการให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เฉลี่ย 4.00 คะแนน ลำดับรองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย 3.90 คะแนน และลำดับต่ำสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เฉลี่ย 3.50 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ กองคลัง

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	6	22	2			4.13	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	22	2			4.13	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	10	15	5			4.17	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	8	18	4			4.13	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	2	21	7			3.83	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8	20	2			4.20	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	8	20	2			4.20	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	5	23	2			4.10	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	20	5			4.00	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4	23	3			4.03	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4	19	7			3.90	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4	21	5			3.97	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>4.10</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เฉลี่ย 4.20 คะแนน ระดับรองลงมา คือ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 4.17 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เฉลี่ย 3.83 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน กองคลัง

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	1	7	2			3.90	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		7	3			3.70	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน		8	2			3.80	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน		6	4			3.60	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์		4	6			3.40	ปานกลาง
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		7	3			3.70	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ		6	4			3.60	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ		5	5			3.50	ปานกลาง
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		4	6			3.40	ปานกลาง
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		6	4			3.60	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		6	4			3.60	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		6	4			3.60	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.62</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว เฉลี่ย 3.90 คะแนน ระดับรองลงมา คือ มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 3.80 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการ และเจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย 3.40 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การจัดเก็บภาษีป้าย กองคลัง

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว		9	1			3.90	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		6	4			3.60	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน		8	2			3.80	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน		6	4			3.60	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์		9	1			3.90	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		8	2			3.80	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ		9	1			3.90	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ		7	3			3.70	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		7	3			3.70	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		8	2			3.80	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		10				4.00	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		9	1			3.90	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.77</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเฉลี่ย 4.00 คะแนน ระดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เฉลี่ย 3.90 คะแนน ระดับต่ำสุด คือ การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เฉลี่ย 3.60 คะแนน





สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การจดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	3	7				4.30	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	8				4.20	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน		7	3			3.70	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	1	9				4.10	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	2	6	2			4.00	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	3	5			3.70	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	1	5	4			3.70	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	2	5	3			3.90	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	1	6	3			3.80	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	2	5	3			3.90	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	2	4	4			3.80	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	1	6	3			3.80	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.93</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว เฉลี่ย 4.30 คะแนน ระดับรองลงมา คือ การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เฉลี่ย 4.20 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 3.70 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การขออนุญาตจัดตั้งตลาด กongsaransuk

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	1	3				4.25	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4					5.00	มากที่สุด
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	1	2	1			4.00	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3	1				4.75	มากที่สุด
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์		1	3			3.25	ปานกลาง
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4					5.00	มากที่สุด
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4					5.00	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	4					5.00	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4					5.00	มากที่สุด
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	1	3				4.25	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4					5.00	มากที่สุด
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		1	3			3.25	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>4.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย 5.00 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เฉลี่ย 4.75 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ เฉลี่ย 3.25 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ กองสวัสดิการ

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4	36	10			3.88	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3	38	9			3.88	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	1	39	10			3.82	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	7	30	13			3.88	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4	28	12	6		3.60	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	35	11			3.86	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4	30	16			3.76	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	7	40	3			4.08	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		47	3			3.94	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม							
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ							
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		15	35			3.30	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.86</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เฉลี่ย 4.08 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย เฉลี่ย 3.94 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เฉลี่ย 3.30 คะแนน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตามโครงการอำนวยความสะดวก

และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2559

การรับลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด กองสวัสดิการ

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว		15	5			3.75	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1	15	4			3.85	มาก
3	มีการคิดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	1	13	6			3.75	มาก
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	1	16	3			3.90	มาก
5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	2	14	4			3.90	มาก
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		16	4			3.80	มาก
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	2	15	3			3.95	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	1	15	4			3.85	มาก
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	1	14	5			3.80	มาก
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	1	16	3			3.90	มาก
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		18	2			3.90	มาก
12	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		16	4			3.80	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>							<b>3.85</b>	<b>มาก</b>

จากสรุปผลความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เฉลี่ย 3.95 คะแนน มากที่สุดระดับรองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ความสะดวกของสถานที่ให้บริการและความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย 3.90 คะแนน และลำดับต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 3.75 คะแนน