สรุปผลการดำเนินการ

โครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน กระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนิน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
รายงานผลการดำเนินงาน	๑ - ๒
สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจตามโครงการ	๓
ภาคผนวก	

บทนำ

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

เทศบาลตำบลบ้านดอน จึงได้จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและตรวจสอบได้
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ มติคณะรัฐมนตรี
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. เพื่อให้มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ยุติธรรม ตรงไปตรงมา

เป้าหมาย

๑. เพื่อปรับกระบวนการทำงานที่เทศบาลปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน พร้อมกับปรุงระยะเวลาการทำงานให้ตรงตามความเป็นจริง

๒. เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยาก และมีการกระจายอำนาจตามภารกิจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้

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 ๒๕๖๑ ”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

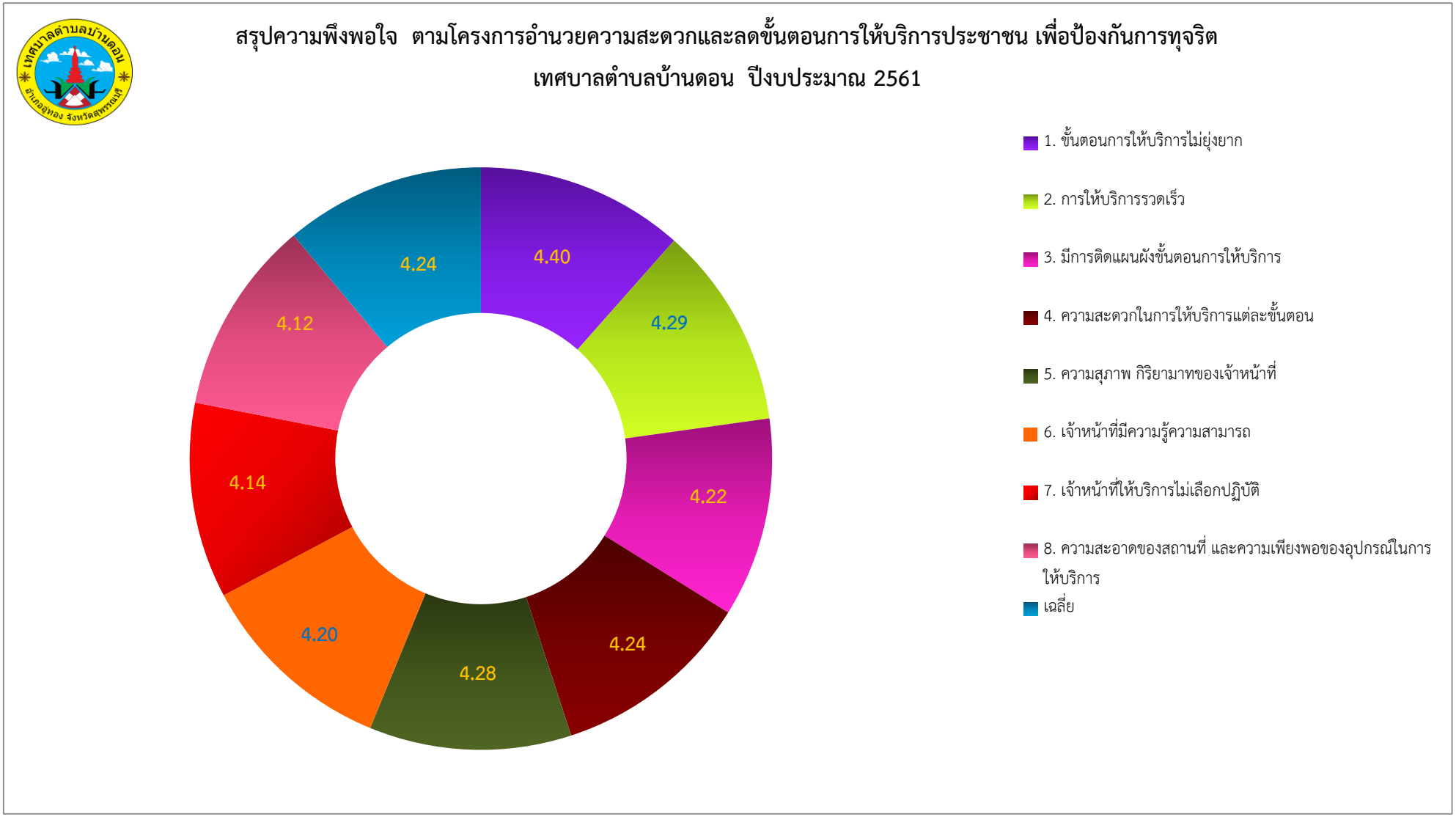
เทศบาลตำบลบ้านดอน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น แบ่งการปกครองออกเป็น ๒ เขต จำนวน ๙ หมู่บ้าน มีระยะทางห่างจากอำเภออู่ทองประมาณ ๑๓ กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสุพรรณบุรี ประมาณ ๔๕ กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ ๓๖.๖๒๐ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๒,๘๘๗.๕๐ ไร่ มีประชากรทั้งหมด ๗,๖๘๓ คน แยกเป็นชาย ๓,๗๑๔ คน หญิง ๓,๙๖๙ คน มีจำนวนหลังคาเรือน ๒,๐๐๘ ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑)

๔.๒ การดำเนินงาน

เทศบาลตำบลบ้านดอน ได้เริ่มดำเนินโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ ดังนี้

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑.	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานตามโครงการ	เดือน ธันวาคม ๒๕๖๐	ได้ออกคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดอนที่ ๓๑๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐
๒.	ประชุมคณะทำงาน - ทบทวนภารกิจ ปรับลดภารกิจในการให้บริการของประชาชน จากสรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มาพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปี ๒๕๖๑ - พิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ	เดือน ธันวาคม ๒๕๖๐	มีการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๒ ธ.ค. ๖๐
๓.	จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อป้องกันการทุจริต ปี ๒๕๖๑	เดือน ธันวาคม ๒๕๖๐	
๔.	ประกาศกระบวนการทำงานให้ประชาชนทราบ	เดือน ธันวาคม ๒๕๖๐	ประกาศวันที่ ๒๖ ธ.ค. ๖๐
๕.	ส่งประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาและกระบวนงานบริการประชาชนให้ประชาชนทราบ	เดือน มกราคม ๒๕๖๑	ส่งประชาสัมพันธ์ ๓ ม.ค. ๖๑
๖.	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๖๑	ประเมินผลโดยสุ่ม จากประชาชนที่มารับบริการ ทุกกระบวนการทำงาน (จากผู้มาใช้บริการ)
๗.	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ประชุมคณะทำงาน	เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑	
๘.	ประชุมคณะทำงาน - รายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๑	เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑	มีการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๗ พ.ย. ๒๕๖๑
๙.	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ และเผยแพร่แผนผังขั้นตอนกระบวนการทำงานทางเว็บไซต์ของเทศบาล


สรุปความพึงพอใจ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต
เทศบาลตำบลบ้านดอน ปีงบประมาณ 2561
4.40
4.29
4.22
4.24
4.28
4.20
4.14
4.12
4.24
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการรวดเร็ว
3. มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
4. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
5. ความสุภาพ กิริยามาทของเจ้าหน้าที่
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ
8. ความสะอาดของสถานที่ และความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ
เฉลี่ย

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2561 เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	170	44.97
หญิง	208	55.03
รวม	**378**	**100.00**

ระดับการศึกษา

รายการ	คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	145	38.36
มัธยมศึกษา	161	42.59
ปริญญาตรี	47	12.43
ปริญญาโท	13	3.44
ระดับอื่น ๆ	12	3.17
รวม	**378**	**100.00**

ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 378 คน

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกได้ดังนี้

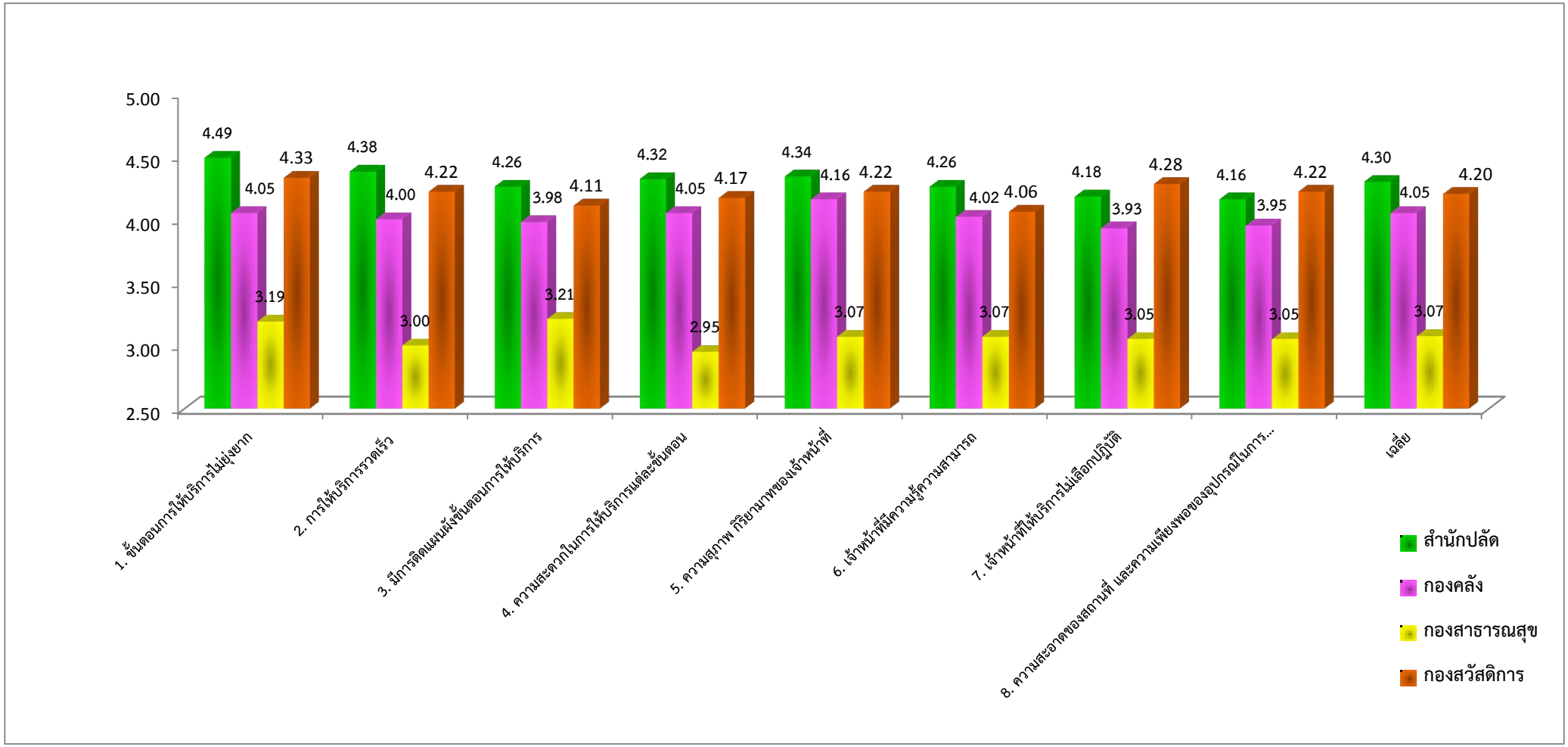
ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	184	164	29	1	0	4.40	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	141	204	33	0	0	4.29	มาก
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด	125	211	41	1	0	4.22	มาก
	ผู้รับผิดชอบชัดเจน							
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	136	194	48	1	0	4.24	มาก
5	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	157	172	48	1	0	4.28	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	142	171	65	0	0	4.20	มาก
	เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ							
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	128	175	74	1	0	4.14	มาก
	ไม่เลือกปฏิบัติ							
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ	129	167	81	1	0	4.12	มาก
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ							
เฉลี่ยทั้งด้าน							4.24	มาก

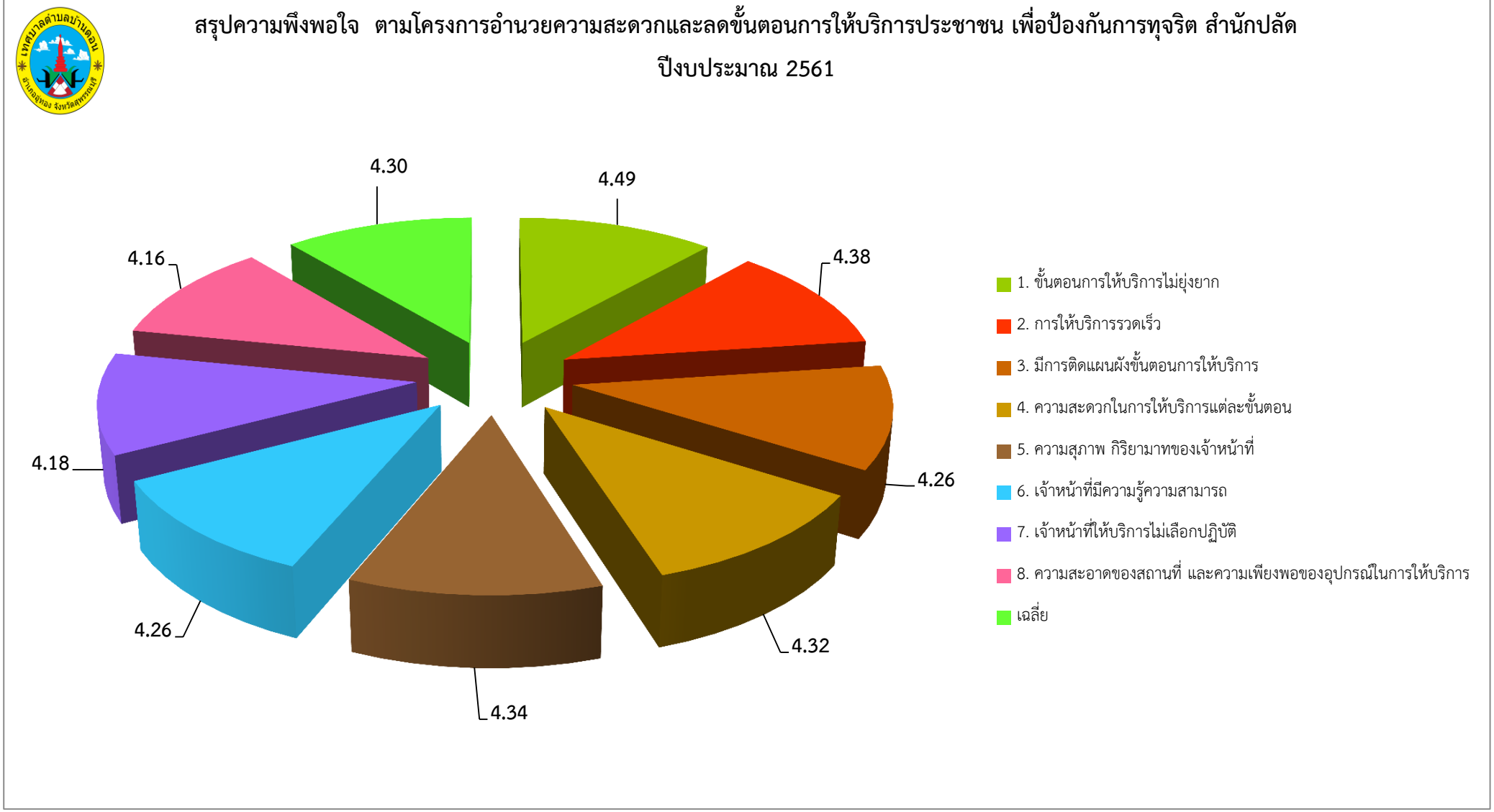
จากตอนที่ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว เฉลี่ย 4.40 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมา คือ การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เฉลี่ย 4.29 คะแนน และระดับต่ำสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย 4.12 คะแนน

สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

เทศบาลตำบลบ้านดอน ปีงบประมาณ 2561




สรุปความพึงพอใจ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต สำนักปลัด
ปีงบประมาณ 2561
4.30
4.49
4.16
4.38
4.18
4.26
4.26
4.32
4.34
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการรวดเร็ว
3. มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
4. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
5. ความสุภาพ กิริยามาทของเจ้าหน้าที่
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ
8. ความสะอาดของสถานที่ และความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ
เฉลี่ย

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2561

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	124	43.66
หญิง	160	56.34
รวม	**284**	**100.00**

ระดับการศึกษา

รายการ	คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	112	39.44
มัธยมศึกษา	112	39.44
ปริญญาตรี	40	14.08
ปริญญาโท	11	3.87
ระดับอื่น ๆ	9	3.17
รวม	**284**	**100.00**

ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 284 คน

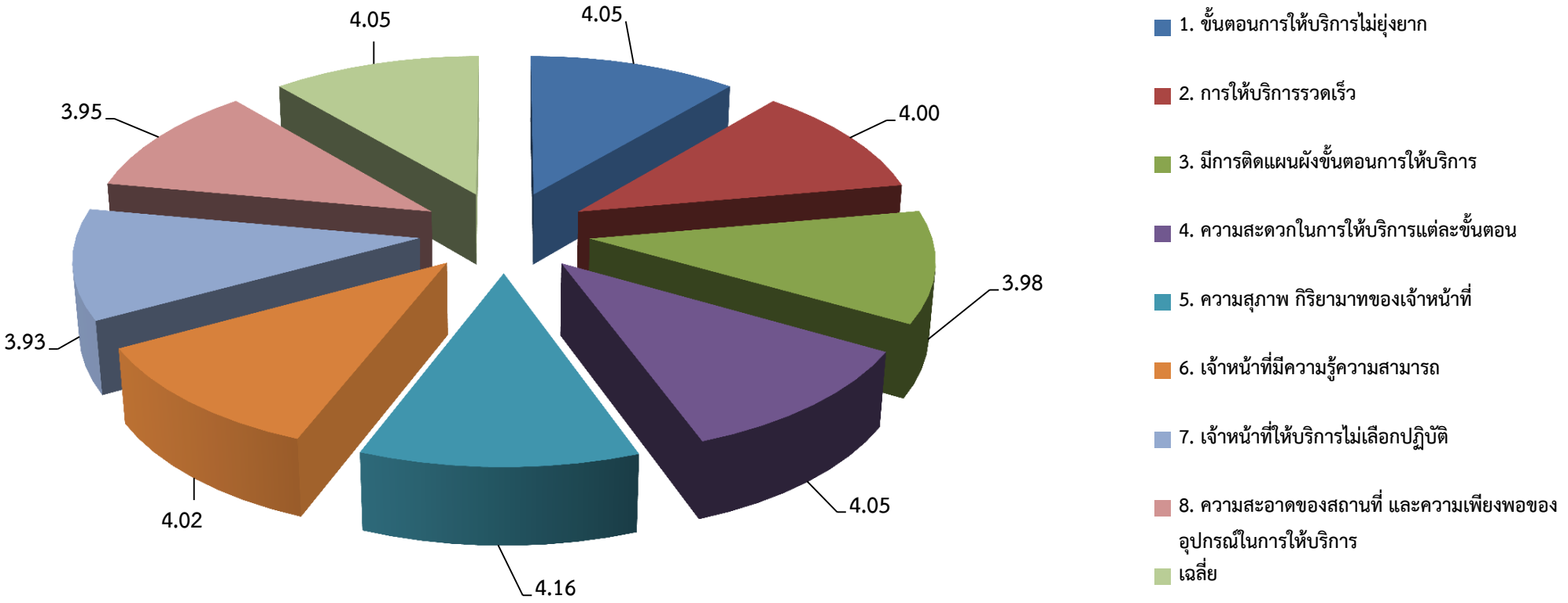
ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกได้ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	152	121	10	1	0	4.49	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	121	149	14	0	0	4.38	มาก
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด	94	171	19	0	0	4.26	มาก
	ผู้รับผิดชอบชัดเจน							
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	117	137	31	0	0	4.32	มาก
5	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	129	122	33	0	0	4.34	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	121	117	46	0	0	4.26	มาก
	เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ							
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	105	125	54	0	0	4.18	มาก
	ไม่เลือกปฏิบัติ							
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ	102	125	57	0	0	4.16	มาก
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ							
เฉลี่ยทั้งด้าน							4.30	มาก

จากตอนที่ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว เฉลี่ย 4.49 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมา คือ การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เฉลี่ย4.38 คะแนน ระดับต่ำสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เฉลี่ย 4.16 คะแนน

สรุปความพึงพอใจ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

กองคลัง ปีงบประมาณ 2561



สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2561

กองคลัง

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	22	36.67
หญิง	21	35.00
รวม	**43**	**100.00**

ระดับการศึกษา

รายการ	คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	41.86
มัธยมศึกษา	17	39.53
ปริญญาตรี	4	9.30
ปริญญาโท	1	2.33
ระดับอื่น ๆ	3	6.98
รวม	**43**	**100.00**

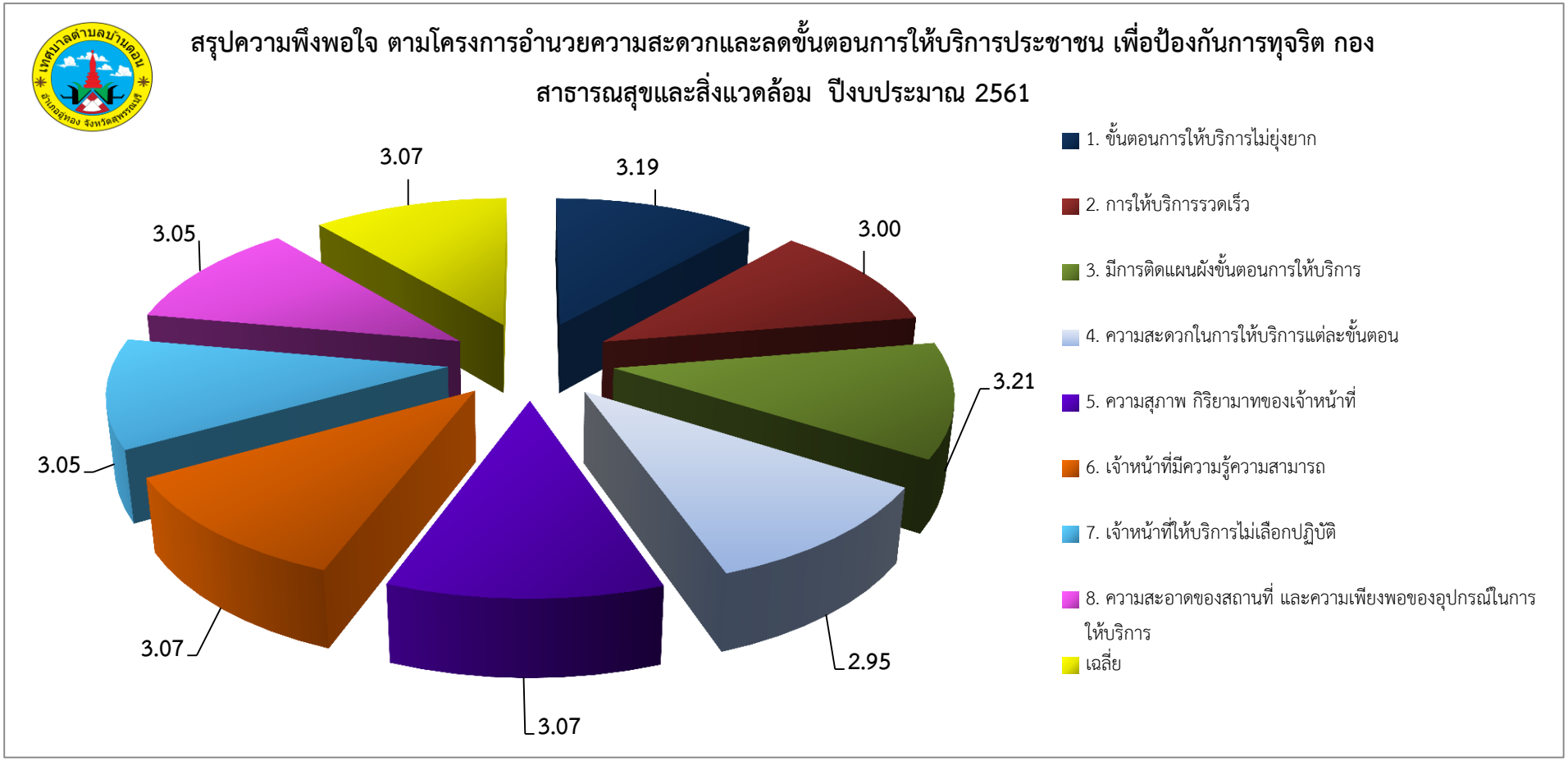
ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 43 คน

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกได้ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	8	29	6	0	0	4.05	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8	27	8	0	0	4.00	มาก
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด	12	19	11	1	0	3.98	มาก
	ผู้รับผิดชอบชัดเจน							
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	10	26	6	1	0	4.05	มาก
5	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14	23	5	1	0	4.16	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	10	24	9	0	0	4.02	มาก
	เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ							
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	10	21	11	1	0	3.93	มาก
	ไม่เลือกปฏิบัติ							
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ	11	20	11	1	0	3.95	มาก
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ							
เฉลี่ยทั้งด้าน							4.02	มาก

จากตอนที่ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เฉลี่ย 4.42 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมา คือ มีการติดแผนผังการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย 4.30 คะแนน ระดับต่ำสุด คือ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เฉลี่ย 3.88 คะแนน


สรุปความพึงพอใจ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต กอง
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ 2561
3.19
3.00
3.21
2.95
3.07
3.07
3.05
3.05
3.07
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการรวดเร็ว
3. มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
4. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
5. ความสุภาพ กิริยามาทของเจ้าหน้าที่
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ
8. ความสะอาดของสถานที่ และความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ
เฉลี่ย

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2561

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	16	48.48
หญิง	17	51.52
รวม	**33**	**100.00**

ระดับการศึกษา

รายการ	คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	36.36
มัธยมศึกษา	19	57.58
ปริญญาตรี	2	6.06
ปริญญาโท	0	0.00
ระดับอื่น ๆ	0	0.00
รวม	**33**	**100.00**

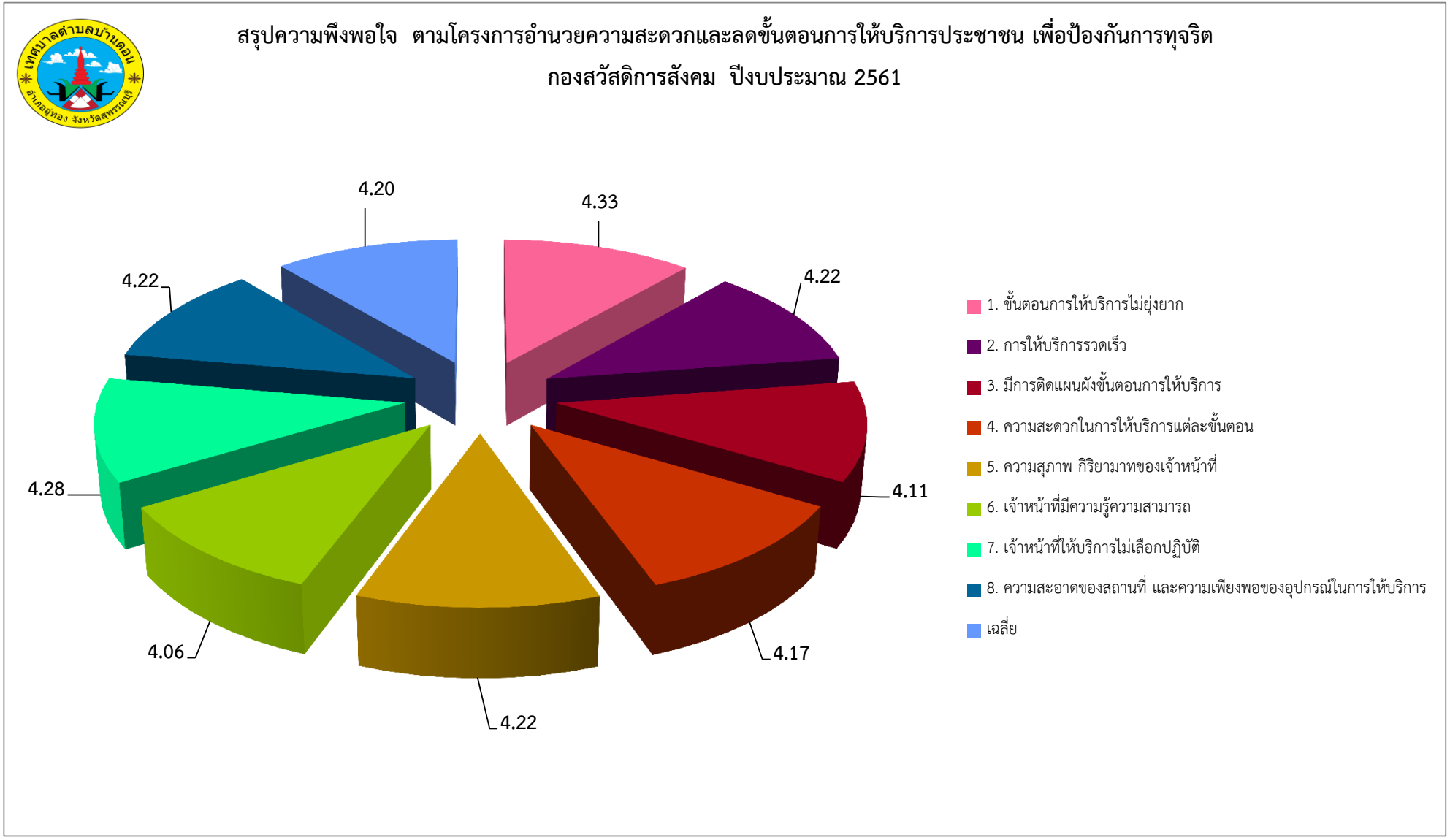
ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 33 คน

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกได้ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	16	6	11	0	0	3.19	ปานกลาง
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7	16	10	0	0	3.00	ปานกลาง
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด	12	15	6	0	0	3.21	ปานกลาง
	ผู้รับผิดชอบชัดเจน							
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4	20	9	0	0	2.95	ปานกลาง
5	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	19	7	0	0	3.07	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	7	19	7	0	0	3.07	ปานกลาง
	เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ							
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	6	20	7	0	0	3.05	ปานกลาง
	ไม่เลือกปฏิบัติ							
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ	9	14	10	0	0	3.05	ปานกลาง
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ							
เฉลี่ยทั้งด้าน							3.07	ปานกลาง

จากตอนที่ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับมีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย 3.21 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว เฉลี่ย 3.19 คะแนน ระดับต่ำสุด คือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เฉลี่ย 2.95 คะแนน


สรุปความพึงพอใจ ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต
กองสวัสดิการสังคม ปีงบประมาณ 2561
4.20
4.33
4.22
4.22
4.11
4.28
4.17
4.06
4.22
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการรวดเร็ว
3. มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
4. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
5. ความสุภาพ กิริยามาทของเจ้าหน้าที่
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ
8. ความสะอาดของสถานที่ และความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ
เฉลี่ย

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงาน ตามโครงการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2561

กองสวัสดิการสังคม

เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	8	44.44
หญิง	10	55.56
รวม	**18**	**100.00**

ระดับการศึกษา

รายการ	คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3	16.67
มัธยมศึกษา	13	72.22
ปริญญาตรี	1	5.56
ปริญญาโท	1	5.56
ระดับอื่น ๆ	0	0.00
รวม	**18**	**100.00**

ตอนที่ 2 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 18 คน

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกได้ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	8	8	2	0	0	4.33	มาก
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	12	1	0	0	4.22	มาก
3	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด	7	6	5	0	0	4.11	มาก
	ผู้รับผิดชอบชัดเจน							
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	11	2	0	0	4.17	มาก
5	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7	8	3	0	0	4.22	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4	11	3	0	0	4.06	มาก
	เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ							
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	7	9	2	0	0	4.28	มาก
	ไม่เลือกปฏิบัติ							
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความ	7	8	3	0	0	4.22	มาก
	เพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ							
เฉลี่ยทั้งด้าน							4.20	มาก

จากตอนที่ 2 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว เฉลี่ย 4.33 คะแนน มากที่สุด ระดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย 4.28 คะแนน และลำดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เฉลี่ย 4.06 คะแนน