

โครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง อำเภอบึงขัง จังหวัดนครราชสีมา

๑. หลักการและเหตุผล

ความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยจะต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งพระราชกฤษฎีกา

เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีมีภารกิจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะต่าง ๆ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข พัฒนาความเป็นอยู่คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจสังคม แก่ท้องถิ่น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม ซึ่งแนวทางการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ได้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ให้มากที่สุด โดยยึดหลักและแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ดังนั้น เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง โดยนโยบายของคณะผู้บริหาร ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติราชการตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้ให้ความสำคัญในกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนให้มีระยะเวลาลดลง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ

๒.๒ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง

๓. เป้าหมาย

ลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานการบริการประชาชนด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ลดขั้นตอน ระยะเวลาการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ

๒. ลดขั้นตอน ระยะเวลา การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒

๓. ลดขั้นตอน ระยะเวลา การออกใบอนุญาต/หนังสือรับรอง การแจ้งตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข

๔. ลดขั้นตอน ระยะเวลาด้านอื่นๆ

ที่	กระบวนการบริการประชาชน	ระยะเวลาให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการที่ปรับลดแล้ว	กอง/งานผู้รับผิดชอบ
๑	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๕ วัน/ราย	๑ วัน/ราย	สำนักปลัด
๒	การให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๓ วัน/ราย	๑ วัน/ราย	สำนักปลัด
๓	จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	๕ นาที/ราย	๓ นาที/ราย	กองคลัง
๔	จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕ นาที/ราย	๓ นาที/ราย	กองคลัง
๕	จัดเก็บภาษีป้าย	๕ นาที/ราย	๓ นาที/ราย	กองคลัง
๖	ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร - อาคารบ้านพักอาศัย สูงไม่เกิน ๒ ชั้น - อาคารอื่นๆ นอกเหนือจากข้อ ๒	๑๐ วัน/ราย ๑๐ วัน/ราย	๗ วัน/ราย ๗ วัน/ราย	กองช่าง กองช่าง
๗	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ - ขออนุญาตใหม่ - ต่อใบอนุญาต	๓๐ วัน/ราย ๗ วัน/ราย	๒๕ วัน/ราย ๕ วัน/ราย	สาธารณสุข สาธารณสุข
๘	การขออนุญาตกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย - ขออนุญาตใหม่ - ต่อใบอนุญาต	๑๐ วัน/ราย ๕ วัน/ราย	๗ วัน/ราย ๓ วัน/ราย	สาธารณสุข สาธารณสุข

๔. วิธีดำเนินการ

๔.๑ เสนอขออนุมัติทำแผนการดำเนินการ แต่งตั้งคณะทำงาน

๔.๒ จัดประชุมคณะทำงานพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๔.๓ จัดทำประกาศกระบวนการปฏิบัติงานบริการปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการและประกาศให้ประชาชนทั่วไปทราบโดยทั่วกัน

๔.๔ ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๑) จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบให้เป็นปัจจุบัน

๒) จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชน

๓) จัดทำเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

๔) จัดให้มีกล่อง/ตู้รับความคิดเห็นของประชาชนทุกการบริการ

๕) จัดทำ/เตรียมแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

ทุกงานบริการ

๖) จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ โดยจัดให้มีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งเวลาทำการ ช่วงเวลาพักเที่ยงและในวันหยุดราชการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๖. สถานที่ดำเนินการ

เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

๗. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๗.๑ สำนักปลัด

๗.๒ กองคลัง

๗.๓ กองช่าง

๗.๔ สาธารณสุข

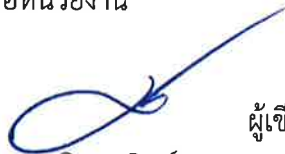
๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณที่ตั้งไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปี ตามความจำเป็น และเป็นไปโดยประหยัด

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจ
๒. การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ่อปลาทองมีประสิทธิภาพมากขึ้น
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
๔. ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด
๕. ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

ลงชื่อ



ผู้เขียนโครงการ

(นางสาววนิดา พิมพ์สอน)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

พินิจเอก



ผู้เสนอโครงการ

(เที่ยง ล้อมตะคุ)

ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ



ผู้พิจารณาโครงการ

(นายโพธิ์จรณ์ เพียรรุ่งเหลื่อม)

ตำแหน่งรองปลัดเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

ลงชื่อ



ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายรัตน์สุพล งามดี)

ตำแหน่งปลัดเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

ลงชื่อ



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุรพล เจตนาดี)

ตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลบ่อปลาทอง



คำสั่งเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

ที่ ๕ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจงานในหน้าที่ และจัดทำผังกระบวนการและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | คณะกรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการ |
| ๗. นักจัดการงานทั่วไป | คณะกรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) สำรวจงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ
- ๒) ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- ๓) พิจารณาภารกิจของหน่วยงานในแต่ละหน่วยงานว่า เรื่องใดผู้บังคับบัญชาการสมควรมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการใดๆ ไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
๔. ให้รายงานผลสัมฤทธิ์ ปัญหาและอุปสรรคให้นายกเทศมนตรีตำบลบ่อปลาทอง ทราบภายใน ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไปหรือจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสุรพล เจตนาดี)

นายกเทศมนตรีตำบลบ่อปลาทอง



ประกาศเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง
เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ พ.ศ.๒๕๖๘

เพื่อให้การปฏิบัติราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง จึงออกประกาศกำหนดปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ พ.ศ.๒๕๖๘

ข้อ ๒ ประกาศนี้มีผลตั้งแต่วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จของงานให้เป็นไปตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘

(นายสุรพล เจตนาดี)

นายกเทศมนตรีตำบลบ่อปลาทอง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง อำเภอบึงกรวย จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๕๕๔๐๑/๑๐๔๐

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามโครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายเทศมนตรีตำบลบ่อปลาทอง

ตามที่เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ได้ดำเนินงานโครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา ควบคุมต้นทุน มีการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ในฐานะผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการดังกล่าว จึงขอรายงานผลโครงการรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

พ.จ.อ.

(เที่ยง ล้อมตะคุ)

สำนักปลัดเทศบาล

เรียน รองปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.

(เที่ยง ล้อมตะคุ)

สำนักปลัดเทศบาล

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายไพโรจน์ เพียรสูงเลื่อม)

รองปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายรัตน์สุพล งามดี)

ปลัดเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

พิจารณาแล้ว ☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายสุรพล เจตนาดี)

นายกเทศมนตรีตำบลบ่อปลาทอง



รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการกระบวนการทำงานและ
ลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

จัดทำโดย
เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง
อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง อำเภอปงศรชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง อำเภอปงศรชัย จังหวัดนครราชสีมา ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดย อย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีการเฝ้าตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง จึงได้จัดทำโครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการฯ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการฯ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และ เสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และ ถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ได้รับ การบริการ ที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง

๑.๒ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๑.๓ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน

๑.๔ พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและบริการประชาชนได้ อย่างมี คุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการบริการประชาชน

๑.๕ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็น ศูนย์กลาง

๑.๖ สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๕๐ คน
 ๒. งานจัดเก็บรายได้ / ภาษี จำนวน ๖๐ คน
 ๓. กองช่าง จำนวน ๕๐ คน
 ๔. กองการศึกษาฯ จำนวน ๔๐ คน
- รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “โครงการกระบวนกรทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๘

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลบ่อปลาทองตำบลบ่อปลาทอง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอปรางค์กู่ มีระยะทางห่างจากอำเภอปรางค์กู่ ประมาณ ๓๐ กิโลเมตร และอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ ๖๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๔๔ ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลตะขบ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลสุขเกษม ตำบลภูหลวง,ตำบลตูม อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลลำนางแก้ว อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลตะขบ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

คำบรรยายแนวเทศบาลตำบลบ่อปลาทองโดยละเอียด

หลักเขตที่ ๑ ตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางคลองลำพระเพลิง บริเวณพิกัด RS ๑๓๗๒๓๐ บ้านกระเซาะราก

ด้านทิศเหนือ

จากหลักเขตที่ ๑ เป็นเส้นเลียบตามแนวกึ่งกลางคลองลำพระเพลิงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลสุขเกษมจนถึงหลักเขตที่ ๒ ซึ่งตั้งอยู่ที่กึ่งกลางถนนดินลูกรังสายบ้านบุพรมราช บริเวณพิกัด RS ๑๔๑๒๑๘ ระยะทางประมาณ ๑.๓ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๒ เป็นเส้นเลียบตามแนวเขาเตี้ยผ่านคลองท่ายางไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลสุขเกษมจนถึงหลักเขตที่ ๓ ซึ่งตั้งอยู่ที่กึ่งกลางคลองห้วยซำไซ้บริเวณพิกัด RS ๑๖๓๑๘๘ ระยะทางประมาณ ๓ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๓ เป็นเส้นเลียบตามแนวเขาภูหลวงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลตูมจนถึงหลักเขตที่ ๔ ซึ่งตั้งอยู่ที่กึ่งกลางห้วยซำไซ้ตรง บริเวณพิกัด RS ๑๗๒๑๘๒ ระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๔ เป็นเส้นเลียบตามแนวเขาภูหลวงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลตูมจนถึงหลักเขตที่ ๕ ซึ่งตั้งอยู่ที่ห้วยซำปลักแรด บริเวณพิกัด RS ๑๘๑๑๖๑ ระยะทางประมาณ ๒.๕ กิโลเมตร

รวมระยะทางด้านทิศเหนือยาวประมาณ ๘.๘ กิโลเมตร

ด้านทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ ๕ เป็นเส้นเลียบตามแนวช่องเขาภูหลวงผ่านสันเขาภูหลวงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลภูหลวงจนถึงหลักเขตที่ ๖ ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางคลองลำนางแก้วบริเวณพิกัด RS ๑๗๕๑๕๐ ระยะทางประมาณ ๑.๒ กิโลเมตร

รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกยาวประมาณ ๑.๒ กิโลเมตร

ด้านทิศใต้

จากหลักเขตที่ ๖ เป็นเส้นเลียบตามแนวเขาภูหลวงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลลำนางแก้วจนถึงหลักเขตที่ ๗ ซึ่งตั้งอยู่ที่ดินราชภู บริเวณพิกัด RS ๑๖๓๑๕๖ ระยะทางประมาณ ๑.๕ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๗ เป็นเส้นเลียบตามแนวเขาล้อมพางผ่านที่ดินราชภู คลองแห้งไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลลำนางแก้วจนถึงหลักเขตที่ ๘ ซึ่งตั้งอยู่ที่ดินราชภู บริเวณพิกัด RS ๑๓๔๑๖๑ ระยะทางประมาณ ๓ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๘ เป็นเส้นเลียบตามแนวที่ดินราชภู ผ่านห้วยทรายไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลลำนางแก้วจนถึงหลักเขตที่ ๙ ซึ่งตั้งอยู่ที่ดินราชภู บริเวณพิกัด RS ๑๒๔๑๖๒ ระยะทางประมาณ ๑ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๙ เป็นเส้นเลียบตามแนวที่ดินราชภู ผ่านทางหลวงชนบทสาย ๑๐๒๑เป็นเส้นขนานกับทางหลวงชนบทไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลลำนางแก้วจนถึงหลักเขตที่ ๑๐ ซึ่งตั้งอยู่ที่ดินราชภูตรงจุดตัดเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับเทศบาลตำบลตะขบ บริเวณพิกัด RS ๐๘๑๑๗๙ ระยะทางประมาณ ๔.๖ กิโลเมตร

รวมระยะทางด้านทิศใต้ยาวประมาณ ๑๐.๑ กิโลเมตร

ด้านทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ ๑๐ เป็นเส้นเลียบตามแนวที่ดินราชภู ผ่านทางหลวงชนบทสาย ๑๐๒๑ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับเทศบาลตำบลตะขบจนถึงหลักเขตที่ ๑๑ ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงชนบทสาย ๑๐๒๑ บริเวณพิกัด RS ๐๘๓๑๕๕ ระยะทางประมาณ ๐.๗ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๑๑ เป็นเส้นเลียบตามแนวที่ดินราชภู ผ่านคลองลำพระเพลิง ถนนสายบ้านดอนใหญ่ ถนนสายบ้านพระบึง - พัดทะเลไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับเทศบาลตำบลตะขบ จนถึงหลักเขตที่ ๑๒ ซึ่งตั้งที่ดินราชภูริมคลองลำพระเพลิง บริเวณพิกัด RS ๑๑๓๑๙๘ ระยะทางประมาณ ๓.๒ กิโลเมตร

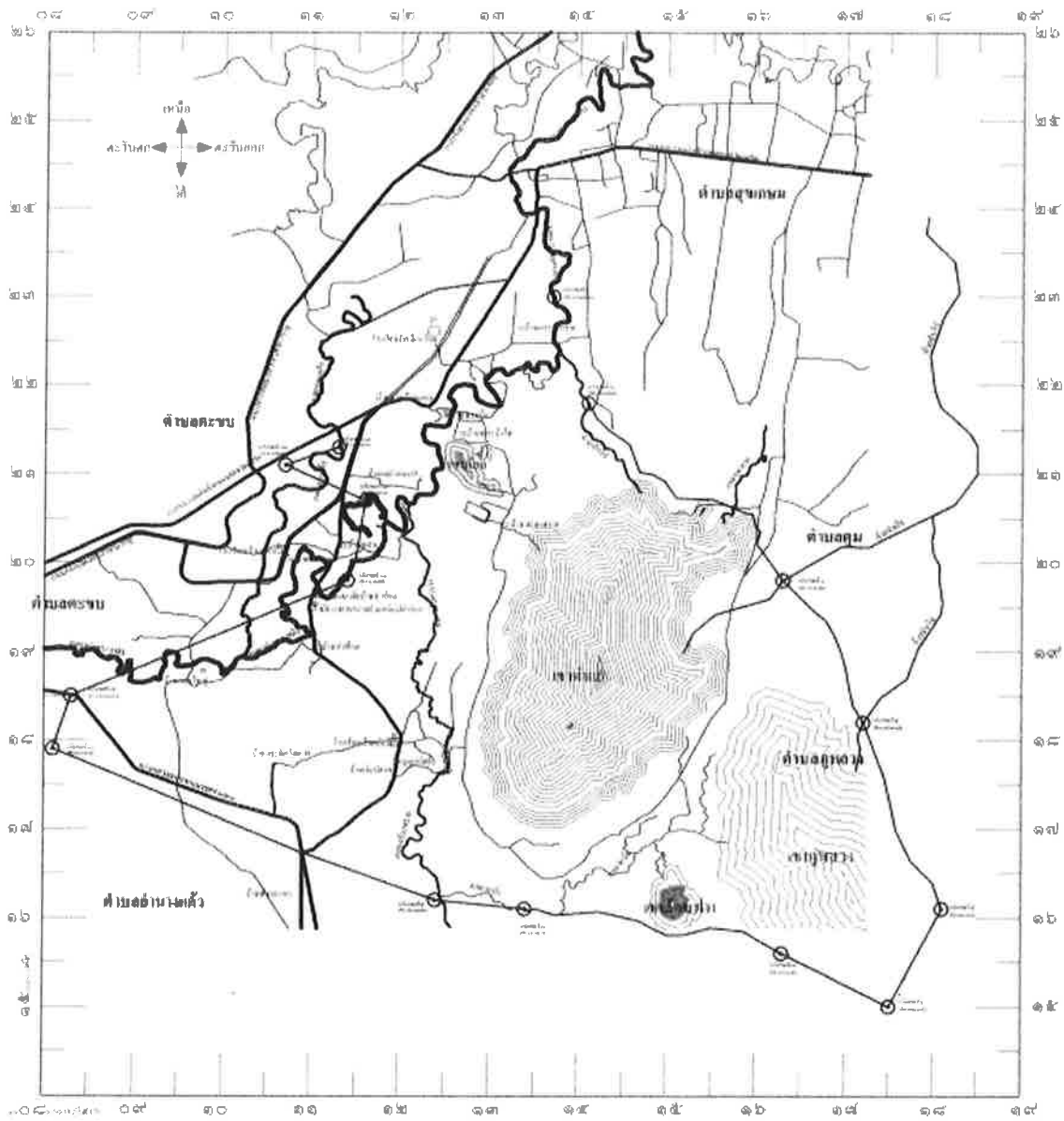
จากหลักเขตที่ ๑๒ เป็นเส้นเลียบตามแนวที่ดินราชภู ผ่านคลองลำพระเพลิง เป็นเส้นขนานกับถนนสายบ้านพระบึง - พัดทะเลไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับเทศบาลตำบลตะขบจนถึงหลักเขตที่ ๑๓ ซึ่งตั้งที่ดินราชภู บริเวณพิกัด RS ๑๑๗๒๑๙ ระยะทางประมาณ ๑.๓ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๑๓ เป็นเส้นเลียบตามแนวที่ดินราชภู ผ่านถนนสายบ้านพระบึง - พัดทะเลผ่านคลองกุดคล้า ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๐๗๒ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับเทศบาลตำบลตะขบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๐๗๒ จนถึงหลักเขตที่ ๑๔ ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๐๗๒ บริเวณพิกัด RS ๑๐๘๒๑๓ ระยะทางประมาณ ๑.๑ กิโลเมตร

จากหลักเขตที่ ๑๔ เป็นเส้นเลียบตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๐๗๒ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลตะขบจนถึงหลักเขตที่ ๑๕ ซึ่งตั้งอยู่กลางคลองกุดคล้า บริเวณพิกัด RS ๑๑๔๒๑๖ ระยะทางประมาณ ๕๐๐ เมตร

จากหลักเขตที่ ๑๕ เป็นเส้นเลียบตามแนวคลองกุดคล้า ผ่านที่ดินราชภู ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๐๗๒ ตามแนวคลองลำพระเพลิงซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลบ่อปลาทองกับตำบลตะขบ สิ้นสุดที่หลักเขตที่ ๑ ซึ่งตั้งอยู่ที่ดินราชภูบ้านกระเข้เขารากบริเวณพิกัด RS ๑๓๗๒๓๐ ระยะทางประมาณ ๓.๒ กิโลเมตร

รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ ๑๐ กิโลเมตร



แผนที่แนวเขตเทศบาลตำบลลำปอง

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ่อปลาทองมีทั้งหมดจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ดังนี้
จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลฯเต็มทั้งหมู่บ้าน ๘ หมู่บ้าน ได้แก่

๑. บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ ๑ จำนวน ๘๐ ครัวเรือน
๒. บ้านสระผักโพด หมู่ที่ ๒ จำนวน ๖๗ ครัวเรือน
๓. บ้านบ่อปลา หมู่ที่ ๓ จำนวน ๑๕๖ ครัวเรือน
๔. บ้านพระบึงนอก หมู่ที่ ๕ จำนวน ๗๙ ครัวเรือน
๕. บ้านกระเซาะราก หมู่ที่ ๗ จำนวน ๑๑๓ ครัวเรือน
๖. บ้านมะกอกงาม หมู่ที่ ๘ จำนวน ๗๘ ครัวเรือน
๗. บ้านเพลิงทอง หมู่ที่ ๙ จำนวน ๕๐ ครัวเรือน
๘. บ้านพระบึงใน หมู่ที่ ๑๐ จำนวน ๑๕๗ ครัวเรือน

จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลฯบางส่วน ๒ หมู่บ้าน ได้แก่

๑. บ้านท่าเยี่ยม หมู่ที่ ๔ จำนวน ๑๓๖ ครัวเรือน
๒. บ้านกลาง หมู่ที่ ๖ จำนวน ๔๓ ครัวเรือน

รวมทั้งสิ้น ๙๕๓ ครัวเรือน

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ มกราคม ๒๕๖๘

๕. ประชากร

๕.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๓,๗๑๕ คน

- ชาย ๑,๗๕๑ คน
- หญิง ๑,๙๖๔ คน แยกเป็น

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่๑ บ้านดอนใหญ่	๑๖๔	๑๘๘	๓๕๒
หมู่๒ บ้านสระผักโพด	๑๑๘	๑๓๑	๒๔๙
หมู่๓ บ้านบ่อปลา	๓๑๙	๓๔๓	๖๖๒
หมู่๔ บ้านท่าเยี่ยม	๒๔๒	๒๙๕	๕๓๗
หมู่๕ บ้านพระบึงนอก	๑๓๑	๑๓๓	๒๖๔
หมู่๖ บ้านกลาง	๘๓	๙๐	๑๗๓
หมู่๗ บ้านกระเซาะราก	๒๒๑	๒๔๗	๔๖๘
หมู่๘ บ้านมะกอกงาม	๑๑๐	๑๑๗	๒๒๗
หมู่๙ บ้านเพลิงทอง	๘๑	๙๔	๑๗๕
หมู่๑๐ บ้านพระบึงใน	๒๘๒	๓๒๖	๖๐๘
ทั้งตำบลรวม	๑,๗๕๑	๑,๙๖๔	๓,๗๑๕

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน มกราคม ๒๕๖๘

๖. การดำเนินงาน

เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ได้ดำเนินโครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑.	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานตามโครงการฯ	ก.ย. ๒๕๖๗ – มกราคม ๒๕๖๘	คำสั่งเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ที่ ๕/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๘
๒.	จัดเตรียมวางแผนการดำเนินงาน โครงการฯ	ก.ย. ๒๕๖๗ – มกราคม ๒๕๖๘	ดำเนินการตามแผนงานของ แต่ละส่วน/กอง
๓.	ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ	พ.ย. ๒๕๖๗ – ก.พ. ๒๕๖๘	ประเมินผลโดยสุ่ม จากประชาชนที่มารับบริการ ๔ งาน จำนวน ๒๐๐ คน สรุปผลความพึงพอใจ ร้อยละ
๔.	ดำเนินการนำข้อเสนอแนะในการ ประเมินผล มา ปรับปรุงการดำเนินงาน	มิ.ย. ๒๕๖๘	ดำเนินการประเมินผลจากคณะทำงาน โดยวิธีการสังเกตการณ์จากประชาชน ในภาพรวม สรุปผลการประเมิน ร้อยละ
๕.	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	ก.ย. – ต.ค. ๒๕๖๘	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของเทศบาล

๗. ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด ทำให้มีอุปสรรคมาก

๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคน เนื่องจากมีจำนวนมาก

๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๘. ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการล่วงเวลา หรือการให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น

๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี

๓. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ่อปลาทอง ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัดเทศบาล 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 : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

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 เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

แสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๘๙/๔๔.๕	๙๒/๔๖	๑๓/๘.๕	๒/๑	
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๗/๓๘.๕	๑๐๓/๕๑.๕	๒๐/๑๐		
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนด ผู้รับผิดชอบ	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 ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	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 ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๘๖/๔๓	๙๑/๔๕.๕	๒๓/๑๑.๕		
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	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	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๕/๔๗.๕	๘๘/๔๔	๑๗/๘.๕		
รวมจำนวน		๑,๐๖๒	๑,๑๓๑	๒๐๒	๕	
คิดเป็นร้อยละ		๔๔.๒๕	๔๗.๑๓	๘.๔๒	๐.๒๑	
รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการล่วงเวลา หรือการให้บริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น
๒. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๓. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

สรุปผลการประเมินโครงการ

โครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินงานตาม โครงการกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยการ ประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจาก ประชาชน จำนวน ๒๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถนำเสนอผลการ ประเมิน ความพึงพอใจ ตามหัวข้อ การประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการ

โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ เพศหญิง จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕

๒. ระดับการศึกษา จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงานและการ

ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แบ่งตามระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ระดับอื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕

๓. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ่อปลาทอง จากการประเมินความพึงพอใจในการรับ

บริการต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การ เข้ารับบริการสำนักปลัด 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 คิดเป็นร้อย ละ ๔๔.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑ ความคิดเห็นในระดับน้อย ที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๘.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ ความคิดเห็น ในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นใน ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมาก ที่สุด จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ความคิดเห็นในระดับปาน กลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความ คิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย ที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความ คิดเห็นในระดับ มากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ความคิดเห็น ในระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิด เป็นร้อยละ ๐.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕ ความคิดเห็น ในระดับปานกลาง 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 ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด 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 ความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง 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 ความคิดเห็น ในระดับปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๒. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นใน ระดับมากที่สุด 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

