



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการ เพื่อบริการประชาชน



งานธุรการ
สำนักปลัด

สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
	บทนำ	
4	รายงานผลการดำเนินงาน	3-
	ผลการประเมินโครงการ	5
7	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	6-
	เอกสารประกอบ	

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจิว ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณพ.ศ. 2566

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระทบ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจิว
ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้
ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 มาตรา 52 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงได้จัดทำโครงการการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประกอบประสิทธิผลโครงการในเรื่องต่อไปนี้

1.1

การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระจับ และ เสมอภาค

1.2

การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง

1.3

การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล

ลูกจ้างประจำหรือพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.4

การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.5

การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว

1.6

การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.7

เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจัวและผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจัวได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลจัว

2.สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็วถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3.เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างกับผู้ให้บริการประชาชน มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและการบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีความสุขกับการบริการประชาชน

4.เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ
และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการจึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลก
ารดำเนินงานโครงการ
เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด
ด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น
หรือประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจัว
ใครขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้
ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

13.บ้านหนองลมปัก

14.บ้านหนองม่วงหวาน

5. การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลจัว

ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ
โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เมื่อวันที่
1 ตุลาคม 2565

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ล ำ ดั บ	กิจกรรม	ระยะเวลา การดำน เนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ปรับปรุงขั้นตอนและระยะ เวลาการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	เดือน ก.ย 65	คำสั่งที่ 426/2565 ลงวันที่ 21 ก.ย. 65

2	มีการประชุมคณะทำงานฯ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	เดือน ก.ย. 65	มีการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 26 ก.ย. 65
3	ประกาศ เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	เดือน ต.ค. 65	ประกาศฯ เมื่อวันที่ 3 ต.ค. 65
4	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	เดือน ต.ค.65 - ก.ค. 66	ประเมินผลโดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ 3 งาน จำนวน 150 คน สรุปผลความพึงพอใจร้อยละ
5	ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานโครงการฯ	ตั้งแต่ ส.ค. 2566	ดำเนินการประเมินผลจากการทำงาน โดยวิธีการสังเกตการณ์จากประชาชนในภาพรวม สรุปผลการประเมิน ร้อยละ
6	ประชุมคณะทำงานรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ	เดือน ส.ค. 66	มีการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 2/2565 เมื่อวันที่ 10 ส.ค. 2566
7	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือน ก.ย. 66	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการรายงานผู้บริหารและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ อบต.จัว

6.ปัญหา/อุปสรรค

1.การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากจำนวนมาก

2.การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

7. ข้อเสนอแนะ

-

ผลการประเมินโครงการ

5

ได้ทำการสำรวจความพึงใจของประชาชนผู้บริการ ในระหว่าง
เดือน ตุลาคม 2565 ถึง เดือน กรกฎาคม 2566
โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจิว ได้แก่

- | | | |
|---|-------|----|
| 1. กองช่าง | จำนวน | 50 |
| คน | | |
| 2. กองคลัง (ฝ่ายจัดเก็บรายได้) | จำนวน | 50 |
| คน | | |
| 3. สำนักปลัด (งานผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด) | จำนวน | |
| 50 | คน | |

รวมทั้งสิ้น 150 คน

สรุปผลการประเมินโครงการ

6

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ
ต่อการดำเนินงานตามโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่
อบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 16 ข้อ ระดับความพึงพอใจ 5
ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน 150 คน

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 100
สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

1.ด้านเวลา

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	1.ด้านเวลา							
1..1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	63	87	0	0	0	4.42	มาก
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	91	59	0	0	0	4.61	มากที่สุด
	จำนวน	154	146	0	0	0		
	รวม	770	584	0	0	0	4.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา
ในภาพรวม 4.51 อยู่ในระดับ มากที่สุด

2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2..1	การติดต่อป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	128	22	0	0	0	4.85	มากที่สุด
2.2	การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้	105	45	0	0	0	4.70	มากที่สุด
2.3	การบริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	52	98	0	0	0	4.35	มาก
	จำนวน	285	165	0	0	0		
	รวม	1425	660	0	0	0	4.63	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
ในภาพรวม 4.63 อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	109	41	0	0	0	4.73	มากที่สุด
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	117	33	0	0	0	4.78	มากที่สุด
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	76	74	0	0	0	4.51	มากที่สุด
3.4	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	119	31	0	0	0	4.79	มากที่สุด
3.5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	132	18	0	0	0	4.88	มากที่สุด
	จำนวน	553	197	0	0	0		

	รวม	2765	788	0	0	0	4.73	มากที่สุด
--	-----	------	-----	---	---	---	------	-----------

จากตาราง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวม 4.73 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4..ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4..1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	67	83	0	0	0	4.45	มาก

4.2	จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงความสะดวก	79	71	0	0	0	4.53	มากที่สุด
4.3	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	110	40	0	0	0	4.73	มากที่สุด
4.4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	84	66	0	0	0	4.56	มากที่สุด
	จำนวน	340	260	0	0	0		
	รวม	1700	1040	0	0	0	4.56	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม 4.56 อยู่ในระดับ มากที่สุด

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5.ด้านคุณภาพการให้บริการ							
5.1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	68	82	0	0	0	4.45	มาก
5.2	ผลการให้บริการ	94	56	0	0	0	4.63	มากที่สุด
	จำนวน	162	138	0	0	0		

	รวม	810	552	0	0	0	4.54	มากที่สุด
--	-----	-----	-----	---	---	---	------	-----------

จากตาราง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
ในภาพรวม 4.54 อยู่ในระดับ มากที่สุด

9

จากตาราง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ/ด้านเวลา
/ด้านขั้นตอนการให้บริการ/3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านคุณภาพการให้บริการ
ตามแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการให้บริการ ณ จุดบริการ

ประเด็นความคิด	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านเวลา	4.51	มากที่สุด
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	มากที่สุด
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.73	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	มากที่สุด
5.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
รวม	22.97	
ค่าเฉลี่ย (X)	4.59	มากที่สุด

จากตาราง โดยการสุ่มผู้เข้ารับการให้บริการ ณ จุดบริการ จำนวน 150 คน
มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (X) = 4.59
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจิว อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566

- 1 ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ
และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2 การปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว
และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- 3 การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบราชการ
- 4 ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจิวเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นแ
ละทำให้ประชาชนมีความศรัทธาต่อคณะผู้บริหารมากยิ่งขึ้น

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการจัดงานจากแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นช่วงดังนี้

1.00 - 1.50 น้อยที่สุด	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ
1.51 - 2.50 น้อย	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ
2.51 - 3.50 ปานกลาง	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ
3.51 - 4.50 มาก	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ
4.51 - 5.00 มากที่สุด	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

.....

เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว
เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้
อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

บัดนี้
คณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการลดขั้นตอนและระยะเวลาราชการ
เพื่อบริการประชาชนประจำปี พ.ศ. 2566
และนำเสนอผลการประเมินให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วทราบเรียบร้อยแล้ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 11 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕66

(นายชัยอนันต์ กรางชัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจัว