

**รายงานการติดตามและประเมินผล**  
**โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔**  
**เทศบาลตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**

.....

**หลักการและเหตุผล**

ตามที่รัฐบาลได้มีกฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งได้เน้นการปฏิรูประบบราชการ โดยวางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ กล่าวคือ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้เกิดการดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทาง และแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว จึงได้มีประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖

ดังนั้น เทศบาลตำบลออนใต้ จึงได้ทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อเน้นการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

**วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

๑. เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสร้างให้เทศบาลตำบลออนใต้ เป็นองค์กรใสสะอาด สามารถตรวจสอบได้
๓. เพื่อให้เทศบาลตำบลออนใต้ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้
๔. เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน

**กลุ่มเป้าหมาย**

ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการของเทศบาลตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒๐ คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล**

แบบสอบถามความพึงพอใจโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามภาคผนวก) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ปี ๒๕๖๔

## การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการมาวิเคราะห์ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่า ร้อยละ

๒. ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอน

การทำงาน ปี ๒๕๖๔ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ ต่อจำนวน ผู้มารับบริการ ๑๒๐ คน ตรวจสอบแยกแยะ จัดระบบหมวดหมู่ตามประเด็นที่กำหนด สรุปความคิดเห็นแล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และเรียงความประเด็นคำถามในแบบสอบถาม

## ผลการดำเนินงานตามโครงการ

จากการดำเนินงานโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ปี ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ คณะทำงานติดตามและประเมินผล ขอนำเสนอผลการประเมินตามแบบสอบถาม ดังนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๕๒	๔๓.๓๓
หญิง	๖๘	๕๖.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมี ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ เป็น เพศชาย จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

#### ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๕ ปี	๑๔	๑๑.๖๗
๒๖-๓๕ ปี	๑๕	๑๒.๕๐
๓๖-๔๕ ปี	๒๖	๒๑.๖๗
๔๖-๕๕ ปี	๑๖	๑๓.๓๓
๕๖ ปีขึ้นไป	๔๙	๔๐.๘๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ๕๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๓ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ อายุระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ อายุระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และอายุ ๑๕-๒๕ ปี จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗

**ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด**

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๘	๖.๖๗
ประถมศึกษา	๔๐	๓๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๘๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๐	๘.๓๓
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๓๐	๒๕
ปริญญาตรี	๒๕	๒๐.๘๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ ระบุ.....	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมา จบการศึกษาระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๔ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ สูงกว่าปริญญาตรี ไม่มี อื่นๆ (ระบุ) ไม่มี

**ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน**

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๒.๕๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๐	๑๖.๖๗
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๘.๓๓
เกษตรกร	๓๓	๓๐.๘๓
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๓๐	๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๕๐
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๕	๔.๑๗
อื่นๆ ระบุ.....	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงานของเทศบาลตำบลอนไต้ ปี ๒๕๖๔ เพื่อบริการประชาชน**

**ตารางที่ ๕** การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๕	๓๐.๘๓
พอใจปานกลาง	๒๐	๑๖.๖๗
พอใจน้อย	๑๕	๑๒.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๕ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

**ตารางที่ ๖** การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๐	๖๖.๖๗
พอใจปานกลาง	๓๐	๒๕
พอใจน้อย	๑๐	๘.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๖ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

**ตารางที่ ๗** การจัดเก็บภาษีป้าย โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๔	๗/๐
พอใจปานกลาง	๒๔	๒๓.๓๓
พอใจน้อย	๘	๖.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ การจัดเก็บภาษีป้าย โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗/๐ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

**ตารางที่ ๘** การประชาสัมพันธ์บริการรับชำระภาษี

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๕	๗/๐.๘๓
พอใจปานกลาง	๓๐	๒๕
พอใจน้อย	๕	๔.๑๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ การประชาสัมพันธ์บริการรับชำระภาษี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗/๐.๘๓ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

**ตารางที่ ๙** การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยใช้ระยะเวลา ๑๕ นาที / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๙๕	๗/๙.๑๗
พอใจปานกลาง	๒๕	๒๐.๘๓
พอใจน้อย	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๙ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยใช้ระยะเวลา ๑๕ นาที / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗/๙.๑๗ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ความพึงพอใจน้อย ไม่มี

**ตารางที่ ๑๐** การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๙๘	๘๑.๖๓
พอใจปานกลาง	๒๒	๑๘.๓๓
พอใจน้อย	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๐ การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๓ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ ความพึงพอใจน้อย ไม่มี

**ตารางที่ ๑๑** การอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เช่น การต้อนรับ การสอบถามให้ข้อมูล โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๑๐	๙๑.๖๓
พอใจปานกลาง	๑๐	๘.๓๓
พอใจน้อย	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๑ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เช่น การต้อนรับ การสอบถามให้ข้อมูล โดยใช้ระยะเวลา ๕ นาที / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๓ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ความพึงพอใจน้อย ไม่มี

**ตารางที่ ๑๒** การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและการขออนุญาตใหม่ หรือ ต่อใบอนุญาต โดยใช้ระยะเวลา ๓ วัน / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๐๒	๘๕
พอใจปานกลาง	๑๕	๑๒.๕๐
พอใจน้อย	๓	๒.๕๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๒ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและการขออนุญาตใหม่ หรือ ต่อใบอนุญาตโดยใช้ระยะเวลา ๓ วัน / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

**ตารางที่ ๑๓** การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยใช้ระยะเวลา ๓ วัน / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๗	๗๒.๕๐
พอใจปานกลาง	๒๓	๑๙.๑๗
พอใจน้อย	๑๐	๘.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๓ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยใช้ระยะเวลา ๓ วัน / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๗ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

**ตารางที่ ๑๔** การจัดเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถออกปฏิบัติงานช่วยเหลือได้ภายใน ๑ วัน

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๑	๖๗.๕๐
พอใจปานกลาง	๓๑	๒๕.๘๓
พอใจน้อย	๘	๖.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๔ การจัดเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถออกปฏิบัติงานช่วยเหลือได้ภายใน ๑ วัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๓ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

**ตารางที่ ๑๕** การบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ โดยออกไปตรวจสอบได้ทันที

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๘๔	๗๐
พอใจปานกลาง	๒๔	๒๐
พอใจน้อย	๑๒	๑๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๕ การบริการรับเรื่องรารร้องทุกข์ โดยออกไปตรวจสอบได้ทันที ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

**ตารางที่ ๑๖** การอำนวยความสะดวก ในการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค โดยใช้ระยะเวลา ๑ วัน / ราย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๑๕	๙๕.๘๓
พอใจปานกลาง	๕	๔.๑๗
พอใจน้อย	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๖ การอำนวยความสะดวก ในการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค โดยใช้ระยะเวลา ๑ วัน / ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ ความพึงพอใจน้อย ไม่มี

#### ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อแผ่นพับชี้แจงเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้น
- ควรเพิ่มเติมความชัดเจนในการตอบคำถามให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ต่างๆ การการจัดเก็บภาษี และเรื่องอื่นๆ
- การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค เจ้าหน้าที่สามารถออกปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็วมาก
- ควรเพิ่มจุดบริการรถแบบฟอร์มเอกสารคำร้องต่างๆ



## สรุปและอภิปรายผลการดำเนินงาน

การจัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ในทุกๆ ด้าน รวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การติดตามและการประเมินผลโครงการ ใช้การประเมินเชิงคุณภาพ กล่าวคือ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพใช้การประเมินจากแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน นำมาประมวลค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการติดตามและประเมินโครงการพบว่า

**ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ** สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการประจำปี ๒๕๖๔ ตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลออนใต้ จำนวน ๑๒๐ คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ ๕๖ ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร

สำหรับตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงานของเทศบาลตำบลออนใต้ ปี ๒๕๖๔ เพื่อบริการประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลออนใต้ และการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน

## ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน

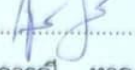
จากผลการดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๔ คณะทำงานฯ ได้พบข้อบกพร่องที่สมควรได้รับการปรับปรุงการให้บริการและการจัดทำโครงการครั้งต่อไป ดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของเทศบาล ควรจัดทำเป็นแผ่นพับข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อประชาชนได้นำกลับไปอ่านให้เข้าใจถูกต้อง และควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น


๒. ควรจัดฝึกอบรมบุคลากร หรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานภายนอก และจัดทำกิจกรรมเสริม การให้ความรู้เฉพาะด้าน เช่น โครงการอบรมเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่

๓. ควรเพิ่มจุดบริการกรอกแบบฟอร์มเอกสารคำร้องต่างๆ หรือให้เจ้าหน้าที่คอยแนะนำการกรอกแบบฟอร์มเอกสารคำร้องต่างๆ


จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ลงชื่อ).....  ..... ผู้ประเมินผล  
(นางสาวจารุณี หาญล้อม)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ


- ทราบและเห็นควรเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป

(ลงชื่อ).....  .....  
(นายसानิส พึ่งพรชัย)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบและเห็นควรแจ้งผู้บริหารต่อไป

(ลงชื่อ).....  .....  
(นายชาญชัย รินคำ)  
ปลัดเทศบาลตำบลออนใต้

- ทราบ

(ลงชื่อ).....  .....  
(นายชาญชัย รินคำ)  
ปลัดเทศบาลตำบลออนใต้  
นายกเทศมนตรีตำบลออนใต้