บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง งานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลสันทราย

ที่ ชม ๖๒๘๐๒/๑๙ **วันที่** ๑๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย

ตามที่เทศบาลตำบลสันทรายได้จัดโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการเพื่อนำผลที่สำรวจได้นั้น มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลตำบลสันทราย

ดังนั้น ข้าพเจ้า นางรัชดา บุราณรักษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ ผู้รับผิดชอบโครงการ จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด มีผลการประเมินดังนี้

๑. เพศ ชาย จำนวน ๓๒ % เพศหญิง จำนวน ๖๘ %

๒. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

- ช่วงที่ ๑ ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๓๐%
- ช่วงที่ ๒ ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. จำนวน ๒๗ %
- ช่วงที่ ๓ ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๔๓ %

๓. อาชีพประจำ ๘๐% เป็นเกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป

๔. ระดับการศึกษา ๘๐% เป็นต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

โดยมีระดับ คะแนน ๑-๕ ประกอบด้วย การประเมิน ๔ ด้าน สรุปดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นการประเมินด้าน ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๕ % มีการแสดงความคิดเห็น เห็นควรมีระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการประเมินด้าน บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๘ % มีการแสดงความคิดเห็น พนักงานให้บริการได้ดีมาก พูดจาไพเราะ

๓. ช่องทางการให้บริการ เป็นการประเมินด้าน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่นโทรศัพท์ หรือ เว็ปไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๕ % มีการแสดงความคิดเห็น แนะนำให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านรถกระจายเสียง และขอความร่วมมือจากผู้ใหญ่บ้านให้ประกาศซ้ำๆหลายรอบในช่วงชำระภาษี

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการประเมินด้าน ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๗ % มีการแสดงความคิดเห็น สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อยดี เป็นสัดส่วน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรัชดา บุราณรักษ์)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองคลัง

.....ทราบ.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอรชร รัตนธรรม)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นายธนวัฒน์ แสงสุวรรณ์)
นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย ประจำปี ๒๕๖๓

แผนงาน บริหารงานทั่วไป

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองคลัง เทศบาลตำบลสันทราย

ระยะเวลาดำเนินการ มกราคม – สิงหาคม ๒๕๖๓

****

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลสันทราย เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทราย โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน และมีคณะทำงานที่สามารถตอบรับความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล ประกอบด้วย ๑. การให้บริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน ๒. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที ๓. ผู้บริหารและเจ้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในเทศบาล ๔. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน ๕. ผลงานการดำเนินการตามภารกิจหลักที่ปรากฏเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นเหล่านี้ถือว่า ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นและหรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการของ ตามมิติที่ ๒ โดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาล ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มารับบริการ

๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของเทศบาลตำบลสันทราย

๒. เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลตำบลสันทราย

๓. เป้าหมายของโครงการ

ผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และประชาชนในเขตตำบลสันทราย

๔. วิธีดำเนินการ

๑. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจฯ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม

๓. รายงานผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๕.ระยะ...

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน มกราคม - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๖. สถานที่ดำเนินงาน

ณ. สำนักงานเทศบาลตำบลสันทราย

๗. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองคลัง เทศบาลตำบลสันทราย

๘. งบประมาณ

-

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการนี้

๑.ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของเทศบาลตำบลสันทราย

๒.นำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลตำบลสันทราย

(ลงชื่อ).....ผู้เขียนโครงการ
(นางรัชดา บุราณรักษ์)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวอรชร รัตนธรรม)
ผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางลินดารัตน์ วัชรมโนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ
(นายธนวัฒน์ แสงสุวรรณ์)
นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย