



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านดอน

ที่ สพ ๕๕๕๐๑/-

วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต/คณะทำงานพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน

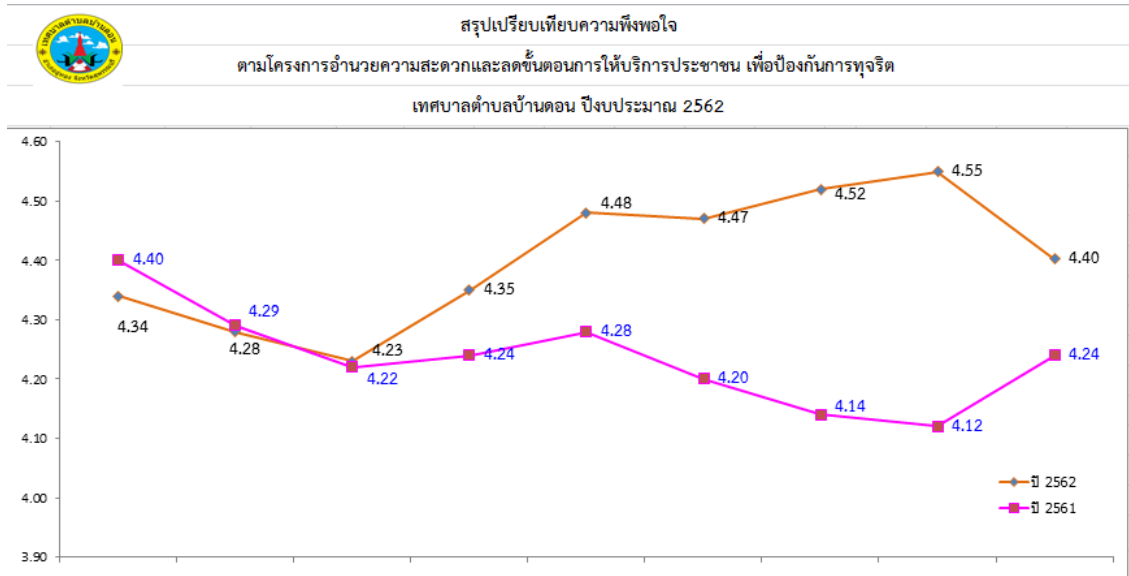
เรื่องเดิม

ตามที่คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต/คณะทำงานพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และเทศบาลตำบลบ้านดอนได้ดำเนินภารกิจตามที่มีการปรับปรุง ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว คณะทำงานฯ จึงขอรายงานสรุปผลคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต/คณะทำงานพิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๖๑-๒๕๖๒ เปรียบเทียบกันพร้อมกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละข้อการให้บริการแล้วนำมาคิดเป็นค่าเฉลี่ยดังนี้ รายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ยปี ๒๕๖๑	ค่าเฉลี่ยปี ๒๕๖๒
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๔.๔๐	๔.๓๔
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๙	๔.๒๘
๓	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	๔.๒๒	๔.๒๓
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๒๔	๔.๓๕
๕	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๔.๔๘
๖	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	๔.๒๐	๔.๔๗
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๔	๔.๕๒
๘	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๑๒	๔.๕๕
เฉลี่ยทั้งด้าน		๔.๒๔	๔.๔๐

/กราฟเปรียบเทียบ.....

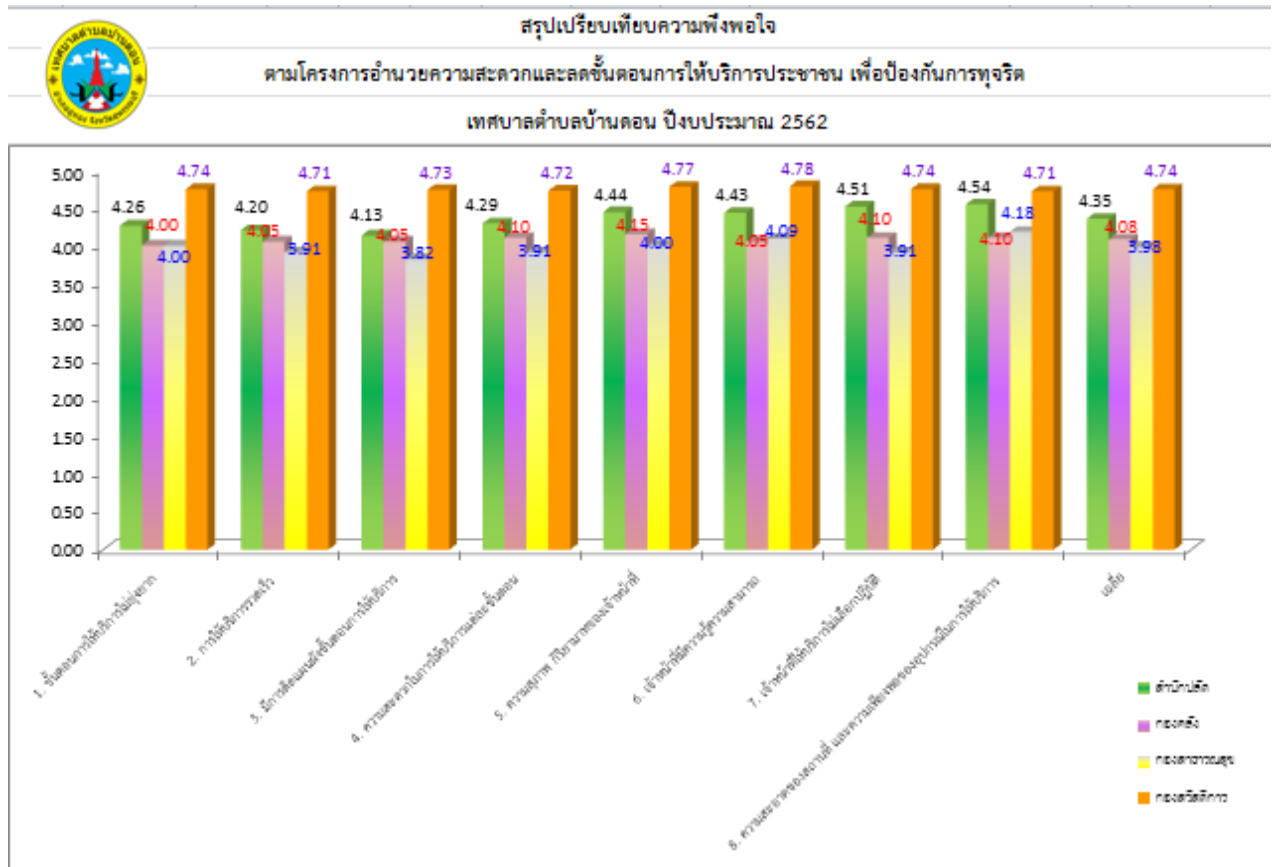
กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒



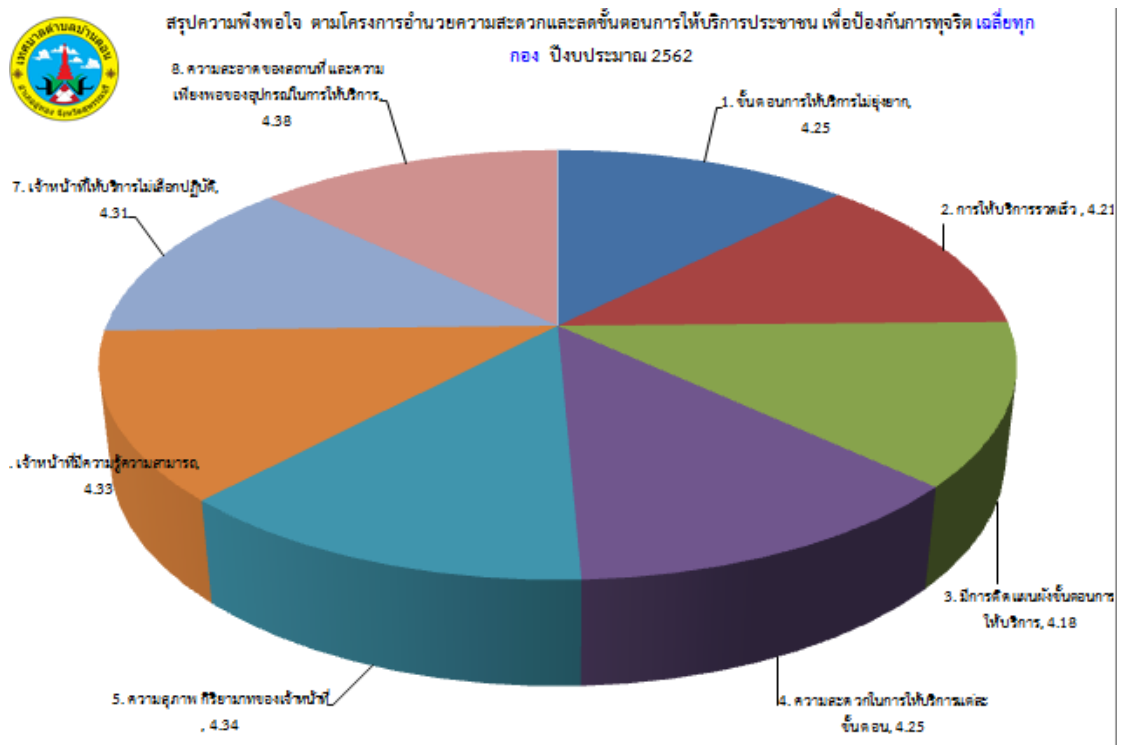
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการเปรียบเทียบทุกกองที่มีการทำงานบริการประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พร้อมกราฟเปรียบเทียบผลการประเมิน รายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	รายการ	สำนัก ปลัด	กอง คลัง	กอง สาธารณสุข	กอง สวัสดิการ	เฉลี่ย ทุกกอง
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๔.๒๖	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๗๔	๔.๒๕
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๔.๐๕	๓.๙๑	๔.๗๑	๔.๒๒
๓	มีการติดแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	๔.๑๓	๔.๐๕	๓.๘๒	๔.๗๓	๔.๑๘
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๒๙	๔.๑๐	๓.๙๑	๔.๗๒	๔.๒๖
๕	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๔.๑๕	๔.๐๐	๔.๗๗	๔.๓๔
๖	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ฯลฯ	๔.๔๓	๔.๐๕	๔.๐๙	๔.๗๘	๔.๓๔
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๑	๔.๑๐	๓.๙๑	๔.๗๔	๔.๓๒
๘	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๔	๔.๑๐	๔.๑๘	๔.๗๑	๔.๓๘
เฉลี่ยทั้งด้าน		๔.๓๕	๔.๐๘	๓.๙๘	๔.๗๔	๔.๒๙

กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของแต่ละกอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒



กราฟสรุปความพึงพอใจเฉลี่ยทุกกอง



/หลังจากมีการ.....

- หลังจากมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละกองแล้ว ได้นำผลความพึงพอใจมาสรุปเพื่อหาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อ ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ดังนี้

- พอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย ๔.๕๔ คะแนน ลำดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน ต่ำสุด คือ มีการติดตั้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉลี่ย ๔.๑๓ คะแนน ซึ่งเมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมดีขึ้นจากปี ๒๕๖๑

- สรุปผลการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย จากการปรับปรุง ทบทวนภารกิจ การให้บริการประชาชน รายละเอียดดังนี้

ข้อดี

๑. ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาเทศบาล เพียงใช้โทรศัพท์แจ้งการชำระภาษีเจ้าหน้าที่เทศบาลก็เดินทางไปให้บริการ

๒. ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาเอกสาร เนื่องจากหากประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมโทรแจ้งมาที่เทศบาล เจ้าหน้าที่ก็สามารถดำเนินการค้นหาเอกสารให้เรียบร้อยก่อนที่ประชาชนจะเดินทางมาถึง ณ สำนักงานเทศบาล

๓. เป็นการลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชน

๔. มีการจ้างเหมาบุคคลพนักงานจัดเก็บภาษี เพิ่มขึ้น จำนวน ๑ ราย ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ข้อเสีย/ข้อเสนอแนะ

๑. การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ มีเพียงปีละ ๑ ครั้ง ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายบางรายไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่

๒. สำนักงานเทศบาล สายด่วนภาษี รับผิดชอบนอกสถานที่ ซึ่งช่องทางดังกล่าว ยังไม่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การออกรับบริการชำระภาษีนอกสถานที่ควรเพิ่มระยะเวลา และจำนวนครั้งในการจัดเก็บภาษี เพื่อที่ประชาชนจะได้เสียภาษีได้สะดวกยิ่งขึ้น

๓. ที่ผ่านมายังไม่มีเวทีเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในด้านการให้บริการ เห็นควรเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นให้แก่ประชาชนในการรับชำระการเสียภาษี พร้อมกับการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีต่างๆ ที่ประชาชนควรรู้

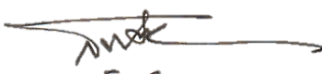
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจอร์ แคนเพชร)

คณะทำงาน/เลขานุการ

จ.ส.ต.



(สุรเจต สุดตา)

ประธานคณะทำงาน

- ความเห็น

.....ทราบ.....
.....



(นายทรงบท คุ่มฉายา)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดอน