



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล โทร. ๑๑๐,๑๑๑

ที่ขร ๕๔๗๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

๑. ต้นเรื่อง/เรื่องเดิม

เทศบาลตำบลนางแล โดยคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการสำรวจงานในหน้าที่และจัดทำผังกระบวนการและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติด้านการบริหารจัดการ มีมติเห็นชอบกระบวนการจำนวนทั้งสิ้น ๓๐ กระบวนการ เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๒ และผู้บริหารเทศบาลตำบลนางแล เห็นชอบประกาศให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๒

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ การดำเนินการการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เสร็จสิ้นลงแล้ว เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน จึงขอรายงานผลการดำเนินการ ตามแบบรายงานสรุปผลฯ ที่แนบท้ายมาพร้อมนี้

๓. ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๑๑

๔. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

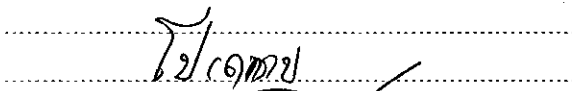
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางเปรมจิต อังคณาวิวัฒน์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

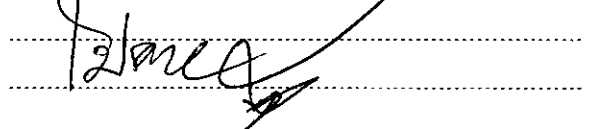
ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายธุรการ



(นางธชธร ว่างสathit)

หัวหน้าฝ่ายธุรการ

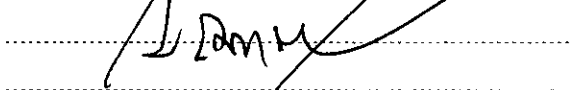
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางอุบล ไชยเลิศ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลนางแล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลนางแล

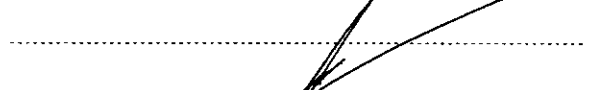


ว่าที่ร้อยตรี

(สุเมธ วิชัยนันท์)

ปลัดเทศบาลตำบลนางแล

ผลการพิจารณา



(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

รายงานสรุปผลการดำเนินการลดขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
ตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

โดย

ฝ่ายธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนางแล

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

รายงานสรุปผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
ตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ถึง กันยายน ๒๕๖๒ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนางแล ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัด งานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕๐ คน
๒. สำนักปลัด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๕๐ คน
๓. กองช่าง	จำนวน ๕๐ คน
๔. กองคลัง งานจัดเก็บรายได้	จำนวน ๕๐ คน
๕. กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๕๐ คน
รวมทั้งสิ้น	๒๕๐ คน

แจกแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ให้กับประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนางแล จำนวน ๒๕๐ คน ได้รับคืนมา ๒๔๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ผลสรุปจากประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๙๕	๘๘	๖๐	๒	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๐	๘๙	๖๖	-	-
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๙๒	๘๙	๖๒	๒	-
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๙๔	๘๘	๖๒	๑	-
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๙๙	๙๑	๕๕	-	-
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๓	๙๐	๕๒	-	-
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๐๒	๙๘	๔๕	-	-
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๑๐๕	๑๐๐	๔๐	-	-

ลำดับ ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๑	๙๗	๒๗	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๓	๑๐๙	๓๓	-	-
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๑	๑๐๔	๓๗	๓	-
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๘	๑๑๔	๓๓	-	-
	รวมคะแนน	๑,๒๐๓	๑,๑๕๗	๕๗๒	๘	
	ค่าเฉลี่ย	๑๐๐.๒๕	๙๖.๔๒	๔๗.๖๗	๐.๖๗	
	ร้อยละ	๔๐.๙๒	๓๙.๓๕	๑๙.๔๖	๐.๒๗	

จากการสำรวจตามแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่าประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนางแล โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มาก และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๓

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปได้ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีมอรรับบริการ โดยบริการโทรศัพท์หรือหนังสืออ่านเล่น
๒. ควรเพิ่มอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๓. ควรมีศูนย์บริการรวมเพื่ออำนวยความสะดวก
๔. เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว สะดวก
๕. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำดี