

ที่ ยล ๐๐๓๗.๓/ว



สำนักงานส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่นจังหวัดยะลา
ถนนสุขยางค์ ยล ๙๕๐๐๐

 กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง กำหนดแผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรียน ... (รายชื่อตามบัญชีแนบท้าย) ...

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ ชุด
๒. แผนการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดยะลาได้กำหนดแผนการสำรวจความพึงพอใจตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร้องขอให้คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดดำเนินการประเมิน เพื่อสรุปผลการสำรวจส่งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดจึงขอแจ้งชักชวนแนวทางปฏิบัติ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) และแผนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามมติที่ ๒ ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) มาเพื่อขอให้ท่านได้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้เตรียมความพร้อมรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสมพรพรหมย์ จงจิต)

หัวหน้าจังหวัดยะลา

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทร./โทรสาร ๐-๗๓๒๒-๒๗๗๖

สป.มท.๗๕๓๓๒

www.yalalocal.go.th

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

บัญชีแนบท้าย

(ตามหนังสือ สกจ.ยะลา ที่ ยล ๐๐๓๗.๓/ว ๕๐๕ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๒)

๑. นายกเทศมนตรีเมืองเบตง
๒. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะแต
๓. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยุโป
๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำใหม่
๕. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิตร
๖. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะหา
๗. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
๘. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน
๙. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่
๑๐. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๕๒
โดย
คณะ Core Team ของจังหวัด

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดให้คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดดำเนินการสำรวจ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและเป็นทางเลือกหนึ่งนอกเหนือจากการจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกดำเนินการสำรวจ โดยมีแนวทางและขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑. คณะทำงาน (Core Team) ของจังหวัดขอความร่วมมือให้ อปท. ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๑ ถึง ปัจจุบัน) โดยคัดเลือกและเสนองานบริการที่มี ผู้มารับบริการมากที่สุด จำนวน ๓ งานบริการ และกรอกข้อมูลตามแบบรายงานที่แนบมาด้วยนี้ ส่งให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๒ เพื่อจังหวัดจะทำการคำนวณจำนวนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งตัวอย่างงานบริการของ อปท. ที่มีผู้มารับบริการ เช่น

- (๑) การบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่
- (๒) การบริการชำระภาษีป้าย
- (๓) การบริการชำระภาษีโรงเรือน
- (๔) การบริการชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆ
- (๕) การบริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรืออื่นๆ
- (๖) การบริการงานทะเบียนราษฎร (สำหรับเทศบาล)
- (๗) อื่นๆ

๒. ในวันประชุมข้าราชการ/พนักงานของ อปท. ครั้งแรกตามแผนที่กำหนดไว้ ขอความร่วมมือให้ อปท. ได้ดำเนินการ ดังนี้

- ๒.๑ เตรียมสถานที่ประชุม
- ๒.๒ แจ้งข้าราชการ/พนักงานในสังกัดที่มีสิทธิได้รับเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ทุกคน (ยกเว้นเทศบาล เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) เข้าร่วมประชุมดังกล่าวอย่างพร้อมเพรียงกัน
- ๒.๓ จัดทำข้อมูลสภาพทั่วไปและพื้นฐานของ อปท. ที่เป็นปัจจุบันที่สุด เช่น ความเป็นมา ที่ตั้ง อาณาเขตติดต่อ สถานที่ท่องเที่ยว การเมืองการบริหาร เป็นต้น (ที่มาจากแผนพัฒนาสามปี) บันทึกลงแผ่นดิสเก็ตต์ หรือ CD-ROM จำนวน ๑ แผ่น มอบให้แก่คณะ Core Team ของจังหวัดในวันประชุม

๓. คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดจะทำการประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ อปท. และจัดรูปเล่มให้แล้วเสร็จ ภายในเดือน ตุลาคม ๒๕๕๒ เพื่อเสนอให้คณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตรวจสอบและให้คะแนนตามแบบประเมินในมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการฯ ต่อไป

สำหรับขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ คณะทำงาน (Core Team) ของ
จังหวัดจะทำเอกสารประกอบการเบิกจ่ายในการไปราชการพร้อมหลักฐานประกอบด้วยตนเอง และ
ขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดเตรียมงบประมาณไว้เพื่อการนี้ จำนวน ๙,๐๐๐ บาท (เงินเก้าพัน
บาทถ้วน)

แบบรายงานการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552
(คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดยะลา)

ชื่อ อปท.

ที่	ชื่องานบริการของ อปท. (จำนวน 3 งาน)	จำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด (คน)	หมายเหตุ

หมายเหตุ รายงานให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ 18 กันยายน 2552

แผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒
(คณะทำงาน Core Team ของจังหวัดยะลา)

ที่	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อำเภอ	กำหนดแผนการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ อปท.		สถานที่	หมายเหตุ
			นัดประชุมครั้งแรก	นัดเก็บแบบสำรวจ		
๑	องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน	เมืองยะลา	วันอังคาร ที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	วันอังคาร ที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.พร่อน	
๒	องค์การบริหารส่วนตำบลลำใหม่	เมืองยะลา	วันอังคาร ที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	วันอังคาร ที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.ลำใหม่	
๓	องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ	เมืองยะลา	วันพุธ ที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	วันพุธ ที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.ตาเซะ	
๔	องค์การบริหารส่วนตำบลยุโป	เมืองยะลา	วันพุธ ที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	วันพุธ ที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.ยุโป	
๕	เทศบาลเมืองเบตง	เบตง	วันพฤหัสบดี ที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	วันพฤหัสบดี ที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	สำนักงานเทศบาลเมืองเบตง	
๖	องค์การบริหารส่วนตำบลลิติก	เมืองยะลา	วันศุกร์ ที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	วันศุกร์ ที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.ลิติก	
๗	องค์การบริหารส่วนตำบลปะแต	ยะหา	วันจันทร์ ที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	วันจันทร์ ที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.ปะแต	

ที่	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อำเภอ	กำหนดแผนการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ อปท.		สถานที่	หมายเหตุ
			นัดประชุมครั้งแรก	นัดเก็บแบบสำรวจฯ		
๘	องค์การบริหารส่วนตำบลยะหา	ยะหา	วันจันทร์ ที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	วันจันทร์ ที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.ยะหา	
๙	องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน	ยะหา	วันอังคาร ที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	วันอังคาร ที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.บาโงยซิแน	
๑๐	องค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่	ยะหา	วันอังคาร ที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	วันอังคาร ที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๒ เวลา ๑๐.๐๐ น.	ที่ทำการ อบต.บาไร่	

* หมายเหตุ (๑) กำหนดการข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์

(๒) หากมีการเปลี่ยนแปลง ตามข้อ ๑ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า