รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง

อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

www.tonphueng.go.th e-mail : saraban@tonphueng.go.th. โทรศัพท์ 0 4216 7245

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลประเมินผลความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง จึงได้จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ รายละเอียดตามแนบท้าย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายปิยะกรณ์ ไสยวรรณ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วยเสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงานและมีสรุปผลการประเมิน ดังต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วยเสียภายนอก จำนวน ๓๔ คนดังนี้

๑.๑ ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
มากกว่า ๖๐	๐	๐	๐
๕๑ – ๖๐	๒	๑	๐
๔๑ – ๕๐	๓	๒	๐
๓๑ – ๔๐	๕	๒	๐
๒๐ – ๓๐	๔	๒	๐
ต่ำกว่า ๒๐	๗	๖	๐
รวม	**๒๑**	**๑๓**	**๐**

๑.๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๑	๘	๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑	๒	๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓	๐	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๓	๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	๐
รวม	**๒๑**	**๑๓**	**๐**

๑.๓ ประเภท

ประเภท	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
บุคลทั่วไป	๑๙	๑๓	๐
หน่วยงานของรัฐ	๐	๐	๐
องค์กรธุรกิจ	๒	๐	๐
อื่น ๆ	๒	๐	๐
รวม	**๒๑**	**๑๓**	**๐**

๒. ผลการประเมิน การประเมินมี ๓ ประเด็น เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มาติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๗๖	๘๘.๒๔	๙๖.๑๒	๙๗.๐๙
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๘	๙๔.๑๒	๙๘.๐๖	

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๔	๙๗.๐๖	๙๙.๐๓

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรง ไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๘	๙๔.๑๒	๙๘.๐๖

๔) ในระยะเวลา ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เงิน	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ทรัพย์สิน	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลักมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การดำเนินงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๔	๙๗.๐๖	๙๙.๐๓

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๐.๐๐	๒.๙๔	๒๙.๔๑	๙๗.๖๕	๘๘.๓๒	๘๕.๘๗
มีช่องทางหลากหลาย	๐.๐๐	๘.๘๒	๓๒.๓๕	๕๘.๘๒	๘๓.๔๑	

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการหรือไม่

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๔	๙๗.๐๖	๙๙.๐๓

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๔	๙๗.๐๖	๙๙.๐๓

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๘.๘๒	๒๐.๕๙	๗๐.๕๙	๘๗.๒๙

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๘.๘๒	๒๐.๕๙	๗๐.๕๙	๘๗.๒๙

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๒๐.๕๙	๑๔.๗๑	๖๔.๗๑	๘๑.๓๕

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๓. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง จำนวน ๓ ด้าน

๑. คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๙๘.๖๔

๒. ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเฉลี่ย ๙๖.๙๘

๓. การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๑๙

รวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ AA

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ – ๑๐๐.๐	AA
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ – ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ – ๕๔.๙๙	E
๐.๐๐ – ๔๙.๙๙	F

๔. ข้อเสนอแนะ

จากลำดับคะแนน พบว่า ตัวชี้วัดที่ ๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีค่าคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่มเครื่องมือ ซึ่งมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงในปีต่อไป คือ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงาน ให้มีกระบวนงาน ขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว ดียิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ มีการเปิดโอกาสให้ผู้บริการ หรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย และให้ความสำคัญกับความโปร่งใส

- -