



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง

ที่ สค ๗๒๘๐๑.๒/๓๒๔ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสได้รับทราบผลการประเมินและใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

ข้อเท็จจริง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มีการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์หน่วยงาน และเพื่อเป็นการดำเนินการตามนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นจากแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ๙๔ คน ดังนี้

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕
๒. การยื่นเรื่องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒
๔. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๒
๕. การออกแบบอาคาร	๓
๖. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๕
๗. การชำระภาษีป้าย	๑๑
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐
๑๐. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒
๑๑. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๖
๑๒. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๗
๑๓. การสมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง	๒
รวม	๙๔

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๐	๙	๕	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๔	๑๑	๙	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๙	๑๓	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๖	๑๕	๓	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๑	๒๑	๒	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๙	๔	๑๑	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๔	๘	๒	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๕	๒	๑๗	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๐	๑๓	๑	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๕	๑๘	๑	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๗๑	๒๐	๓	๐	๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๗	๑๕	๒	๐	๐

จากตารางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

/กฎหมาย...

กฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๓. คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอรายงานความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลงให้ผู้บริหารใช้ในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวปณิตพัทธ์ มากมีทรัพย์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ



นางอัมพร หิรัญเดชารักษ์
หัวหน้าสำนักปลัด



นายชัยณรงค์ แสนงาม

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พันจ่าเอก



(พงศ์เลิศ วงศ์จิตสุภา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง



(นายวิชัย ธีระปราโมทย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง