

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลคันฉั่ง
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นฝิ่ง
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นฝิ่ง ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๖๘.๓๖ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนที่ได้ (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑	คุณภาพการดำเนินงาน	๗๒.๖๘	๖๘.๓๖
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๖๗.๙๒	
๓	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๖๔.๔๗	

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวีระศักดิ์ จันทระเกต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นฝิ่ง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน และมีสรุปผลการประเมิน ดังต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก จำนวน ๓๐ คนดังนี้

๑.๑ ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
มากกว่า ๖๐	๐	๐	๐
๕๑ - ๖๐	๑	๓	๐
๔๑ - ๕๐	๘	๑	๐
๓๑ - ๔๐	๐	๑๓	๐
๒๐ - ๓๐	๐	๓	๐
ต่ำกว่า ๒๐	๐	๑	๐
รวม	๙	๒๑	๐

๑.๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๐	๙	๐
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๒	๖	๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕	๕	๐
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒	๑	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๙	๒๑	๐

๑.๓ ประเภท

ประเภท	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
บุคคลทั่วไป	๗	๒๐	๐
หน่วยงานของรัฐ	๑	๑	๐
องค์กรธุรกิจ	๑	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๙	๒๑	๐

๒. ผลการประเมิน การประเมินมี ๓ ประเด็น เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๑๓.๓๓ %	๒๐.๐๐ %	๒๖.๖๗ %	๔๐.๐๐ %	๖๔.๔๗ %	๖๖.๗๐ %
โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖.๖๗ %	๒๐.๐๐ %	๓๓.๓๓ %	๔๐.๐๐ %	๖๘.๙๓ %	

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน/ให้ บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่อ อื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๓๖.๖๗ %	๓๐.๐๐ %	๓๓.๓๓ %	๖๕.๕๓ %

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๓๖.๖๗ %	๓๐.๐๐ %	๓๓.๓๓ %	๖๕.๕๓ %

๔) ในระยะเวลา ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อง้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
เงิน	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๙๘.๘๙ %
ทรัพย์สิน	๓.๓๓ %	๙๖.๖๗ %	๙๖.๖๗ %	
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การดำเนินงาน โดนคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวม เป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๓.๓๓ %	๒๓.๓๓ %	๔๓.๓๓ %	๓๐.๐๐ %	๖๖.๗๓ %

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๐.๐๐ %	๑๖.๖๗ %	๔๖.๖๗ %	๓๖.๖๗ %	๗๓.๔๓ %	๗๓.๙๘ %
มีช่องทางหลากหลาย	๐.๐๐ %	๑๖.๖๗ %	๔๓.๓๓ %	๔๐.๐๐ %	๗๔.๕๓ %	

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูล ที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๓.๓๓ %	๑๓.๓๓ %	๓๖.๓๓ %	๔๖.๖๗ %	๗๕.๖๓ %

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การ
ให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๕๖.๖๗ %	๔๓.๓๓ %	๕๖.๖๗ %

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้
อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน ติดต่อกับ มีการชี้แจงและตอบ คำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการ ดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด	๐.๐๐ %	๓๐.๐๐ %	๒๐.๐๐ %	๕๐.๐๐ %	๗๓.๓๐ %

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน ช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๖๐.๐๐ %	๔๐.๐๐ %	๖๐.๐๐ %

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๓.๓๓ %	๓๐.๐๐ %	๓๖.๖๗ %	๓๐.๐๐ %	๖๔.๔๗ %

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๒๖.๖๗ %	๔๓.๓๓ %	๓๐.๐๐ %	๖๗.๘๓ %

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว หรือไม่	๖๓.๓๓ %	๓๖.๖๗ %	๖๓.๓๓ %

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๓๓.๓๓ %	๓๓.๓๓ %	๓๓.๓๓ %	๖๖.๖๗ %

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๓๓.๓๓ %	๕๓.๓๓ %	๑๓.๓๓ %	๖๐.๐๗ %

๓. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นผึ้ง จำนวน ๓ ด้าน
ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงานได้คะแนนเฉลี่ย ๗๒.๖๘, ประสิทธิภาพการสื่อสารได้คะแนนเฉลี่ย ๖๗.๙๒ และการ
ปรับปรุงระบบการทำงานได้คะแนนเฉลี่ย ๖๔.๔๗ **รวมเฉลี่ยร้อยละ ๖๘.๓๖ อยู่ในระดับ C**

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ – ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ – ๖๔.๙๙	D
๔๐.๐๐ – ๕๔.๙๙	E
๐.๐๐ – ๔๙.๙๙	F

๔. ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงระบบการทำงาน หน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ
ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้อง มีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ
เสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่