



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

งานนโยบายและแผน
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๔๘.๔๕ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนที่ได้ (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑	คุณภาพการดำเนินงาน	๗๓.๓๘	๔๘.๔๕
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๙.๓๐	
๓	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๗๒.๕๙	

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธานี พุ่มจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

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

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน ๗๔ คนดังนี้

๑.๑ ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
มากกว่า ๖๐ ปี	๐	๐	๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๐	๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๓	๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๒๖	๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๙	๑๒	๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๙	๐
รวม	๒๔	๕๐	๐

๑.๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๐	๔	๐
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑	๐	๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๘	๔๔	๐
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕	๒	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๒๔	๕๐	๐

๑.๓ ประเภท

ประเภท	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
บุคคลทั่วไป	๒๔	๔๕	๐
หน่วยงานของรัฐ	๐	๔	๐
องค์กรธุรกิจ	๐	๑	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๒๔	๕๐	๐

๒. ผลการประเมิน การประเมินมี ๓ ประเด็น เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มาติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๐.๐๐ %	๑๐.๘๑ %	๘๓.๗๘ %	๕.๔๑ %	๖๕.๑๑ %	๖๖.๒๒ %
โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐ %	๑๐.๘๑ %	๗๗.๐๓ %	๑๒.๑๖ %	๖๗.๓๔ %	

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้ บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่อ อื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน มาน้อยเพียงใด	๑.๓๕ %	๑๒.๑๖ %	๗๐.๒๗ %	๑๖.๒๒ %	๖๗.๓๑ %

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มาน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๖.๗๖ %	๗๘.๓๘ %	๑๔.๘๖ %	๖๙.๖๑ %

๔) ในระยะเวลา ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดตอร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
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 โดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การดำเนินงานโดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๑๐.๘๑ %	๘๗.๘๔ %	๑.๓๕ %	๖๓.๗๗ %

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๐.๐๐ %	๖.๗๖ %	๘๒.๔๓ %	๑๐.๘๑ %	๖๘.๒๗ %	๖๗.๑๔ %
มีช่องทางหลากหลาย	๐.๐๐ %	๑๐.๘๑ %	๘๑.๐๘ %	๘.๑๑ %	๖๖.๐๐ %	

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๙.๔๖ %	๘๑.๐๘ %	๙.๔๖ %	๖๖.๙๑ %

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๙๕.๙๕ %	๔.๐๕ %	๙๕.๙๕ %

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน ติดต่อกับมีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๔.๐๕ %	๙๓.๒๔ %	๒.๗๐ %	๖๖.๕๑ %

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน ช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๑๐๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ มีการปรับปรุงคุณภาพการ ปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๔.๐๕	๙๔.๕๙	๑.๓๕	๖๖.๐๗

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๔.๐๕	๙๑.๘๙	๔.๐๕	๖๖.๙๖

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดว
รวดเร็ว หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความ สะดวกรวดเร็ว หรือไม่	๙๗.๓๐	๒.๗๐	๙๗.๓๐

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วม
ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มา ติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วน ร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานได้ ดีขึ้น มาก น้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๒.๗๐ %	๙๗.๓๐ %	๐.๐๐ %	๖๖.๐๘ %

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อย
เพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มาก น้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๒.๗๐ %	๙๕.๙๕ %	๑.๓๕ %	๖๖.๕๓ %

๓. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงานได้คะแนนเฉลี่ย ๗๓.๓๘, ประสิทธิภาพการสื่อสารได้คะแนนเฉลี่ย ๗๙.๓๐ และการปรับปรุงระบบการทำงานได้คะแนนเฉลี่ย ๗๒.๕๙ คะแนนโดยภาพรวม ๓ ด้าน ถือว่าน่าพอใจ แต่รวมเฉลี่ยร้อยละ ๔๘.๔๕ อยู่ในระดับ F ถือว่าสอบตก เพราะไม่มีคะแนนข้อ OIT ซึ่งเป็นด้าน การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต

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
๐๐.๐๐ - ๓๙.๙๙	F

๔. ข้อเสนอแนะ

ต้องแก้ไขปรับปรุงระบบการทำงาน โดยเฉพาะ OIT ที่ไม่มีคะแนน จึงทำให้ไม่สามารถผ่านเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และหน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่