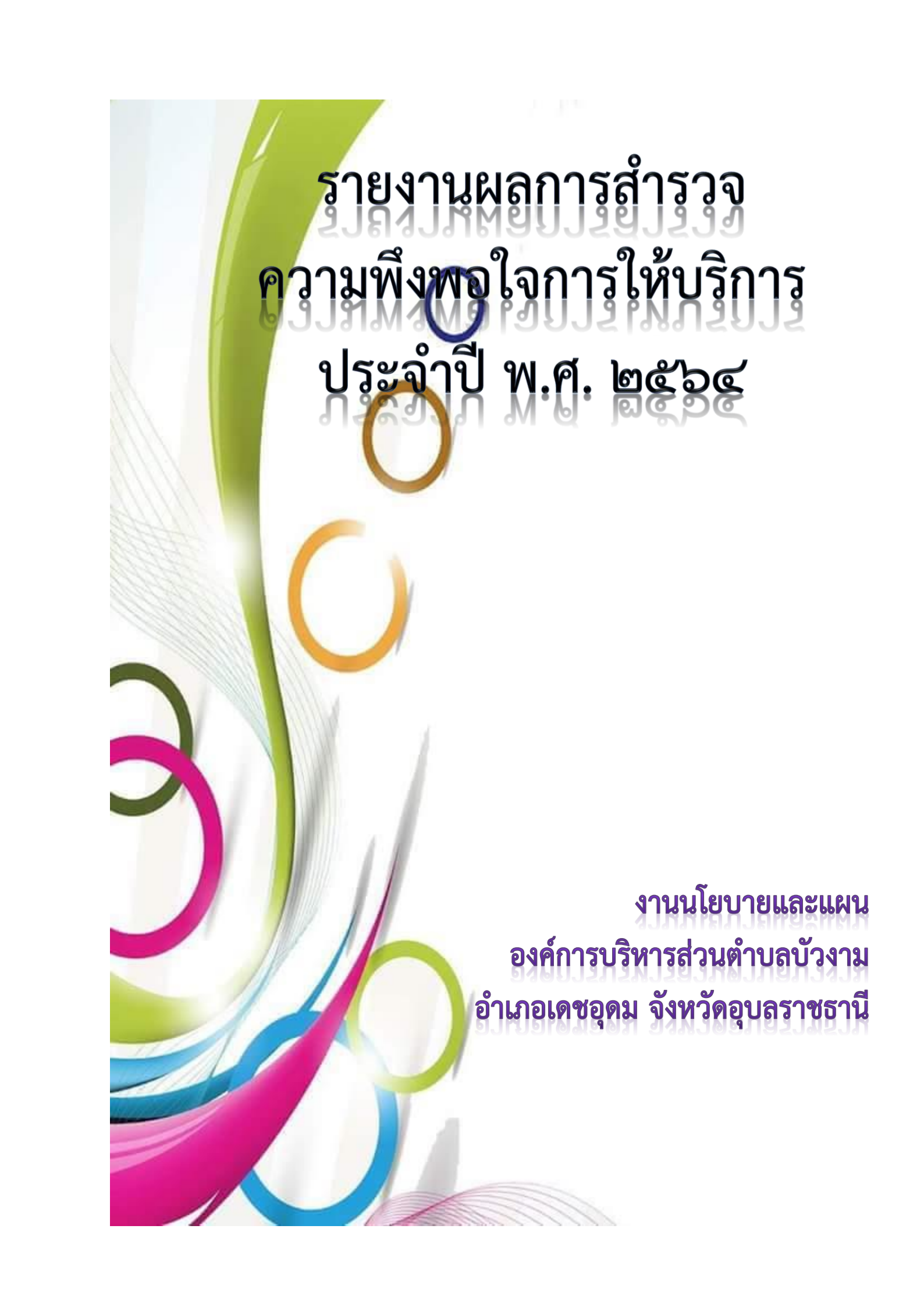




รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

งานนโยบายและแผน
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๕๑ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนที่ได้ (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๓.๗๔	๙๐.๕๑
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๓.๘๑	
๓	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๑.๓๐	

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายบัวกัน บุญนำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลบึงงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ 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 ๘๓ คนดังนี้

๑.๑ ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๕	๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๑๕	๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๓	๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๔	๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๕	๑
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	๐
รวม	๔๙	๓๒	๒

๑.๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓	๓	๐
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๗	๗	๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๗	๔	๒
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๑	๑๘	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๔๙	๓๒	๒

๑.๓ ประเภท

ประเภท	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
บุคคลทั่วไป	๓๑	๒๙	๒
หน่วยงานของรัฐ	๑๕	๓	๐
องค์กรธุรกิจ	๓	๐	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๔๙	๓๒	๒

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 %	๐.๐๐ %	๔๘.๑๙ %	๕๑.๘๑ %	๘๔.๑๐	๘๕.๔๙
โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๓๙.๗๖ %	๖๐.๒๔ %	๘๖.๘๘	

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้ บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่อ อื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน มาน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๖๘.๖๗ %	๓๑.๓๓ %	๗๗.๓๔

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มาน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๖๗.๔๗ %	๓๒.๕๓ %	๗๗.๗๓

๔) ในระยะเวลา ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดตอร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
เงิน	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐	๑๐๐
ทรัพย์สิน	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐	
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐	

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การดำเนินงานโดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๑.๒๐ %	๖๓.๘๖ %	๓๔.๙๔ %	๗๘.๑๒

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๔๖.๙๙ %	๕๓.๐๑ %	๘๔.๔๙	๘๕.๖๙
มีช่องทางหลากหลาย	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๓๙.๗๖ %	๖๐.๒๔ %	๘๖.๘๘	

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๕๙.๐๔ %	๔๐.๙๖ %	๘๐.๕๒

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๘๙.๑๖ %	๑๐.๘๔ %	๘๙.๑๖

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน ติดต่อกับ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๗๗.๑๑ %	๒๒.๘๙ %	๗๔.๕๕

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน ช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๘๙.๑๖ %	๑๐.๘๔ %	๘๙.๑๖

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ มีการปรับปรุงคุณภาพการ ปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อย เพียงใด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๕๗.๘๓ %	๔๒.๑๗ %	๘๐.๙๒

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น
มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๑.๒๐ %	๖๘.๖๗ %	๓๐.๑๒ %	๗๖.๕๓

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดว
รวดเร็ว หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความ สะดวกรวดเร็ว หรือไม่	๙๖.๓๙ %	๓.๖๑ %	๙๖.๓๙

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 %	๑.๒๐ %	๗๒.๒๙ %	๒๖.๕๑ %	๗๕.๓๔

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อย
เพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มาก น้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๖๘.๖๗ %	๓๑.๓๓ %	๗๗.๓๔

๓. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๘๓.๗๔ % ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเฉลี่ย ๘๓.๘๑ % และการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนเฉลี่ย ๘๑.๓๐ % คะแนนโดยภาพรวม ๓ ด้าน ถือว่าค่อนข้างดีมาก **รวมเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๕๑ % อยู่ในระดับ A**

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 – ๔๙.๙๙	F

๔. ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานของท่านได้ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๙๐.๕๑ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยมีผลการประเมินระดับ A หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ค่อนข้างครบถ้วน และมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการตามตัวชี้วัดและหลักเกณฑ์การประเมิน ITA โดยมีบางส่วนที่ต้องปรับปรุงหรือเปิดเผยข้อมูลราวร้อยละ ๕-๑๕ ของตัวชี้วัดหรือข้อคำถามทั้งหมด ดังนั้น หน่วยงานพึงพิจารณาผลประเมินเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในจุดที่ยังคงเป็นปัญหา โดยหากมีการวางแผนแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คาดหมายได้ว่าหน่วยงานจะสามารถยกระดับการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างมีสัมฤทธิ์ผล รวมถึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา สร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชน ได้มากยิ่งขึ้นในปีต่อไป ทั้งนี้ ประเด็นที่ควรมีการเปิดเผย หรือบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ - พัฒนาระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม - ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่านมากขึ้น - ส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่านในการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง - ส่งเสริมกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง - เพิ่มการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน - เพิ่มกลไกการกำกับ โดยมีภาพสะท้อนว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงิน ที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือ ค่าเดินทาง ฯลฯ - ส่งเสริมให้มีการมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จาก ผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม - เพิ่มมาตรการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ชัดเจนมากขึ้น - เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น - เพิ่มการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น - ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น - เพิ่มมาตรการกำกับให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ