



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

ที่ วันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

๑. เรื่องเดิม

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

๒. ข้อเท็จจริง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มีการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์หน่วยงาน และเพื่อเป็นการดำเนินการตามนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นจากแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการจากประชาชน ๑๓๐ คน ดังนี้

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗
๒. การยื่นเรื่องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕
๔. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓
๕. การออกแบบอาคาร	๓
๖. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๒๐
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๕
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖
๑๐. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๔
๑๑. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๖
๑๒. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓
๑๓. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	๒๕
รวม	๑๓๐

/ความพึงพอใจ...

เมตริกที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓	๗๔	๑๓	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๑	๘๐	๙	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๐	๕๑	๑๔	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓	๖๐	๒๗	๐	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๔	๗๐	๑๑	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๕	๕๘	๒๗	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๓	๖๐	๒๗	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๘	๖๒	๑๔	๐	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕	๕๘	๑๗	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๐	๖๕	๑๕	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๕๐	๖๖	๑๔	๐	๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๐	๕๔	๑๑	๐	๐

จากตารางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการให้บริการประชาชน

๓. กฎหมาย

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

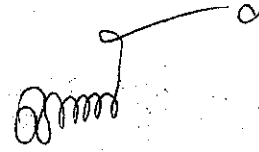
- คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

/๔. ข้อพิจารณา...

๔. ข้อพิจารณา

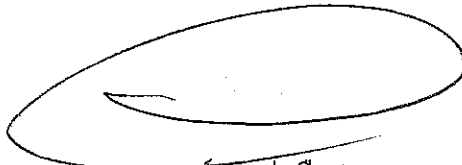
เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอรายงานความพึงพอใจการให้บริการ
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามให้ผู้บริหารใช้ในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวอรณี หมดนุ้ย)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน



(นางสาวทิพย์มาศ เสมานารถ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม



(นายอนุสรณ์ สุขรุ่งเรือง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม