



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลกาหลง สำนักปลัด อบต. ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ .....

ที่ สค.๗๒๘๐๑.๒/๙๑ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖ .....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลกาหลง ผ่านปลัด อบต., รองปลัด อบต., หัวหน้าสำนักปลัด อบต., และหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

### เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสได้รับทราบผลการประเมินและใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

### ข้อเท็จจริง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มีการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์หน่วยงาน และเพื่อเป็นการดำเนินการตามนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลลกาหลง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลกาหลง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น จากแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ๕๐ คน ดังนี้

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒
๒. การยื่นเรื่องทุกข์/ร้องเรียน	๖
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒
๔. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑
๕. การออกแบบอาคาร	๑
๖. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒
๗. การชำระภาษีป้าย	๔
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๓
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔
๑๐. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๔
๑๑. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๘
๑๒. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๘
๑๓. การสมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลกาหลง	๕
รวม	๕๐

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๔	๔	๒	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๐	๖	๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๔	๖	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๒	๘	๐	๐	๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๖	๔	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๐	๘	๒	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๘	๐	๒	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๔	๖	๐	๐	๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๐	๖	๔	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๖	๑๐	๔	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๘๒	๑๘	๐	๐	๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๙๘	๒	๐	๐	๐

จากตารางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ข้อกฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

### ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอรายงานความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลงให้ผู้บริหารทราบ เพื่อประกอบการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



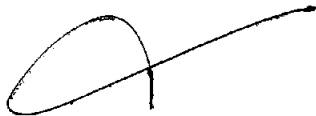
(นางสาวปณิพัทธ์ มากมีทรัพย์)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ



(นางสาวธนพร พรหมมี)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ



(นางอัมพร หิรัญเดชารักษ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.



(นายชัยณรงค์ แสงเงิน)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง



พันจ่าเอก  
(พงค์เลิศ วงศ์จิตสุภา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง

(  ) เห็นชอบ ให้ดำเนินการตามรายละเอียดที่แจ้งมา

(  ) ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก.....



(นายวิชัย ถีระปราโมทย์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง

บันทึกข้อความ สำนักปลัด อบต. ที่ สค ๗๒๘๐๑.๒/๕๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕