



## คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชาว  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

## คำนำ

การให้บริการนั้นมีความสำคัญมากผู้ให้บริการต้องเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน ทั้งนี้ การจะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นจะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องมีการพัฒนาและมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการติดต่อ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
ตุลาคม ๒๕๖๑

## สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. ขอบเขต	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. แนวทางการเผยแพร่ข้อมูล ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๓
๘. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	๕
๙. ขั้นตอนการให้บริการ	๖
๑๐. หลักการการให้บริการ	๗
๑๑. มาตรฐานการให้บริการ	๙
๑๒. ระบบติดตามประเมินผล	๑๑
๑๓. เอกสารอ้างอิง	๑๑
๑๔. แบบฟอร์มต่าง ๆ	๑๑
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๑๒</b>
๑. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐	
๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	
๓. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย	
๔. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	
๕. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	
๖. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	
๗. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ ๒๕๘/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	

## คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ตั้งอยู่ เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

โทรศัพท์/แฟกซ์ ๐๗๕-๒๗๑-๖๓๒

E-mail : [khaokhoa.tr@gmail.com](mailto:khaokhoa.tr@gmail.com)

Facebook : [www.facebook.com/khaokhoa](http://www.facebook.com/khaokhoa)

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การบริการประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนการประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีมาติดต่อ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ยึดคู่มือการให้บริการไว้เป็นมาตรฐานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๓. เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตและขั้นตอนการขอรับบริการ

#### ๕. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากช่องทางต่างๆ การรวบรวมสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน การประสานหน่วยงานภายนอก ตลอดจนการรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

#### ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ข้อมูลข่าวสาร คือ สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

ข้อมูลข่าวสารของราชการ คือ ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล คือ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมายรหัสหรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะ

เสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

หน่วยงานของรัฐ คือ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง คือ ทุกหน่วยงาน ทุกฝ่ายในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

การรับฟังและการเรียนรู้/ความต้องการความคาดหวัง คือ การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใชทางการ

ช่องทางการให้บริการ คือ ช่องทางต่าง ๆ ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์โทรสาร หนังสือราชการ ตู้อแสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ เป็นต้น

## ๗. แนวทางการปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

### ๑. เรื่องที่หน่วยงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้ทันที

๑.๑ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗

(๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน

(๒) สรุปรายงานหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน

(๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

(๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๒ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๘

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา ๗ (๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง (ข้อมูลเอกสารที่ได้มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ตามจำนวนพอสมควรแล้ว)

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

(๗) มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๓ เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔

## ๒. เรื่องที่ห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔

๓. เรื่องที่หน่วยงานสามารถใช้ดุลยพินิจไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๕

๓.๑ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

๓.๒ การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

๓.๓ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

๓.๔ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๓.๕ รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

๓.๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๓.๗ กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๘. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

ข้อกำหนดกระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>- ช่องทางการให้บริการ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>- สิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการเอกสารเผยแพร่ของ อบต.เขาขาว</li> <li>- ให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา ตามภารกิจของ อบต.เขาขาว</li> <li>- สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	จำนวนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวเพิ่มขึ้น	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวเพิ่มขึ้น



## ๙. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

### ๑. กรณีติดต่อด้วยตนเอง

ที่ตั้ง : เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๑.๑ กรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

๑.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๑.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๑.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ

จากหน่วยงานอื่น

๑.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

### ๒. กรณีติดต่อทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๗๕-๒๗๑๖๓๒

๒.๑ สอบถามชื่อที่อยู่ / เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๒.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๒.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ

จากหน่วยงานอื่น

๒.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

### ๓. กรณีติดต่อทางหนังสือ

๓.๑ สารบรรณรับเรื่อง

๓.๒ พิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓.๓ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการและตอบกลับโดยเร่งด่วน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)

๓.๔ ส่งเรื่องให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวรวบรวม

๓.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

### ๔. กรณีติดต่อทางเว็บไซต์

๔.๑ ผู้รับบริการสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เขาขาว [www.khaokoa.go.th](http://www.khaokoa.go.th) และ Facebook : [www.facebook.com/khaokoa](https://www.facebook.com/khaokoa)

๔.๒ หากผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถขอข้อมูลได้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : khaokhoa.tr@gmail.com) หรือหิวข้อกระดานสนทนาบนหน้าเว็บไซต์

๔.๓ รวบรวมข้อมูลตอบกลับโดยเร่งด่วน

๔.๔ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

## ๑๐. หลักการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

### “Service หรือ บริการ”

S (Smile) แปลว่า ยิ้มแย้ม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการ

E (Enthusiasm) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R (Rapidity) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V (Value) แปลว่า มีคุณค่า ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้การให้บริการของเรามีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

I (Impression) แปลว่า ความประทับใจ ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิกการแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (Courtesy) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน

E (Endurance) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

### “Mind หรือ จิตใจ”

M (Make believe) แปลว่า มีความเชื่อ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุขเชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด

I (Insist) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้งก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิ ต่อว่า หรือเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (Necessitate) แปลว่า การให้ความสำคัญ เพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

D (Devote) แปลว่า อุทิศตน พุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่

### **องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ**

**๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน** หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

**๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่างลืมน่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”

**๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ** ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหม(คะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (คะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

**๔. การสื่อสารที่ดี** การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

**๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

**๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี** หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

**๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ** การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนด

มาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือ ภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมี สุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของ หน่วยงาน

## ๑๑. มาตรฐานการให้บริการ

### ๑. มาตรฐานด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ เหมาะสม

๑.๒ มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงาน และทางเว็บไซต์

๑.๓ มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

๑.๔ มีการจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ

### ๒. มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมี ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มี ลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้อง มาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงาน ของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลัง ความสามารถ

๒.๒ มีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของ ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย ทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

๒.๓ มีความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถ ให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

๒.๔ มีความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้ เกียรติผู้รับบริการ

๒.๕ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอก เต็มใจ ที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมา รับบริการ

๒.๖ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะหรือสถานะทางสังคมในระดับใด ก็ควรที่ จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

๒.๗ มีความเหมาะสม ผู้ให้บริการควรมีการแต่งกาย ท่าทาง บุคลิกภาพ การใช้วาจาที่เหมาะสม

### ๓. มาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีเก้าอี้ที่นั่งคอยสำหรับผู้มาใช้บริการ

๓.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย

๓.๓ มีช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ (อย่างน้อย ๓ ช่องทาง) จำนวน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑) ด้วยตนเอง

๒) ทางโทรศัพท์

๓) ทางหนังสือราชการ

๔) ทางเว็บไซต์

๓.๔ มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ช่องทาง

### ๔. มาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๑ ด้านข้อมูลข่าวสาร

๔.๑.๑ ข้อมูลมีความทันสมัย

๔.๑.๒ ข้อมูลมีความถูกต้อง หรือครบถ้วน

๔.๑.๓ ข้อมูลที่ได้รับตรงความต้องการของผู้รับบริการ

๔.๑.๔ ข้อมูลเข้าถึงได้ง่าย

๔.๒ ด้านการรับโทรศัพท์

๔.๒.๑ รับทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน ๓ ครั้ง อย่าให้คนอื่น

รอนาน

๔.๒.๒ ยิ้มก่อนพูด (Put smile in your voice)

๔.๒.๓ ใช้คำว่า “สวัสดี” แทนฮัลโล ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์พูดว่า “สวัสดีค่ะ(ครับ)”

ต่อด้วยการบอกรหัส สถานที่ และ”ยินดีรับใช้ค่ะ(ครับ)” ก่อนเสมอ

๔.๒.๔ ในกรณีที่ปลายสายรอ ต้องให้บริการทุก ๒๐ วินาที ไม่ปล่อยให้รออยู่ว่าง ๆ นานเกินไป เมื่อครบ ๖๐ วินาที ให้ยุติการติดต่อโดยให้ปลายสายเลือกเอาว่า จะให้คนที่ต้องการพูดด้วยโทรกลับไปหมายเลขอะไร หรือจะโทรมาใหม่ หรือฝากข้อความไว้

๔.๒.๕ ใช้คำว่า “สวัสดี” เมื่อเริ่มและจบการสนทนา “ขอโทษ” เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอหรือเราต่อผิด “ขอประทานโทษ” เมื่อคนมารับผิดคน เสียงไม่ชัด อยากให้เขาบอกรหัสหรือเมื่อต้องการสรุปการสนทนา ยุติการสนทนา หรือทำอะไรที่คิดว่าจะมีผลกระทบต่อผู้สนทนา “กรุณา” เมื่อต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้เรา ช่วยเหลือเรา พูดดังขึ้น บอกรหัสมากขึ้น หรืออะไรก็ตามที่เป็นผลประโยชน์ต่อเรา

๔.๒.๖ อย่าพูดขณะที่อะไรอยู่ในปาก

๔.๒.๗ อย่าดัดเสียงพูดให้ทุ้ม แหลม ค่อย ดัง ซ้ำ เร็ว สูง ต่ำ จนผิดไปจากธรรมชาติ

๔.๒.๘ เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า “ไม่ทราบจะให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยคะ (ครับ)” หรือ “จากที่ไหนคะ (ครับ)”

## ๑๒. ระบบติดตามประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

๒. มีการนำข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะจากการติดตามประเมินผลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น มาใช้ในการพิจารณา และปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

## ๑๓. เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. มิถุนายน ๒๕๔๘. คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่รัฐ. [www.oic.go.th](http://www.oic.go.th)

## ๑๔. แบบฟอร์มต่าง ๆ

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ภาคผนวก

๑. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



แบบสอบถามการวิจัย

ผู้เก็บแบบสอบถาม .....

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ในเรื่องใด

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)  
 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)  
 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)  
 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง ในนาม

- 1) ประชาชนทั่วไป  2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ  
 3) หน่วยงานภาครัฐ  4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- 1) มาติดต่อที่สำนักงาน  2) โทรศัพท์  
 3) หนังสือ/จดหมาย  4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) จันทร์  2) อังคาร  3) พุธ  4) พฤหัสบดี  
 5) ศุกร์  6) เสาร์  7) อาทิตย์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 - 10.00 น.  2) 10.01 - 12.00 น.  
 3) 12.01 - 14.00 น.  4) 14.01 - เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- 1) ครั้งชั่วโมงหรือต่ำกว่า  2) 31 นาที - 1 ชม.  
 3) ระหว่าง 1 - 2 ชม.  4) ระหว่าง 2-3 ชม.



- 5) ระหว่าง 3 - 4 ชม.  6) มากกว่า 4 ชม.

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล**

**1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด**

- 1) หนองสูง  2) โคกเค.๑  3) หนองปราง  
 4) คลองนุ้ย  5) ห้วยหลุด  6) หวังคลอง  7) ควนหึ่ง

- 2. เพศ**  1) ชาย  2) หญิง

**3. ช่วงอายุ**

- 1) 13 - 17 ปี  2) 18 - 35 ปี  3) 36 - 45 ปี  
 4) 46 - 60 ปี  5) 61 ปีขึ้นไป

**4. สถานภาพสมรส**

- 1) โสด  2) สมรส  3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

**5. ระดับการศึกษา**

- 1) ไม่รู้หนังสือ  2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า  3) ม.ต้น/เทียบเท่า  
 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า  5) อนุปริญญา/วส./เทียบเท่า  6) ปริญญาตรี  
 7) สูงกว่าปริญญาตรี

**6. อาชีพหลัก**

- 1) นักเรียนนักศึกษา  2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  3) พนักงานเอกชน  
 4) รับจ้างทั่วไป  5) เกษตรกร  6) ว่างงาน  
 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

**7. รายได้ต่อเดือน**

- 1) ไม่มีรายได้  2) ไม่เกิน 5,000 บาท  
 3) 5,001-10,000 บาท  4) 10,001-15,000 บาท  
 5) 15,001-20,000 บาท  6) 20,001-25,000 บาท  
 7) 25,001-30,000 บาท  8) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาด						
1.2 ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด						
1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ						
1.4 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในการทำงานเพื่อให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>						
2.1 มีช่องทางบริการ มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมต่อการให้บริการ						
3.2 ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 บ้าย/ ส้วม/ ล้างมือ/ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ						
4.2 การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง						
4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเก็บขยะ เครื่องกำจัดขยะ เครื่องมือตัดหญ้า ฯลฯ						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ให้ทิ้งขยะ จำนวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน						
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม						
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง						
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมลล์ ไลน์ เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ อิมยิ้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 บ้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน						
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถามสื่อออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ใน</b>						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>สำนักงาน)</b>						
4.1 บ้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และ หนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่ หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วน ราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความ ความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อินเทอร์เน็ต เฟสบุ๊ก เป็นต้น						
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ อิมยิ้มแจ่มใส และความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง และนำเชื้อสื่อ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ เป็นต้น						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>						
4.1 บ้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึง พอใจ	แปลผล
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.03	0.40	80.60	มาก
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.36	0.40	87.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.03	0.39	80.60	มาก
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.96	0.42	79.20	มาก
รวม	4.10	0.40	82.00	มาก

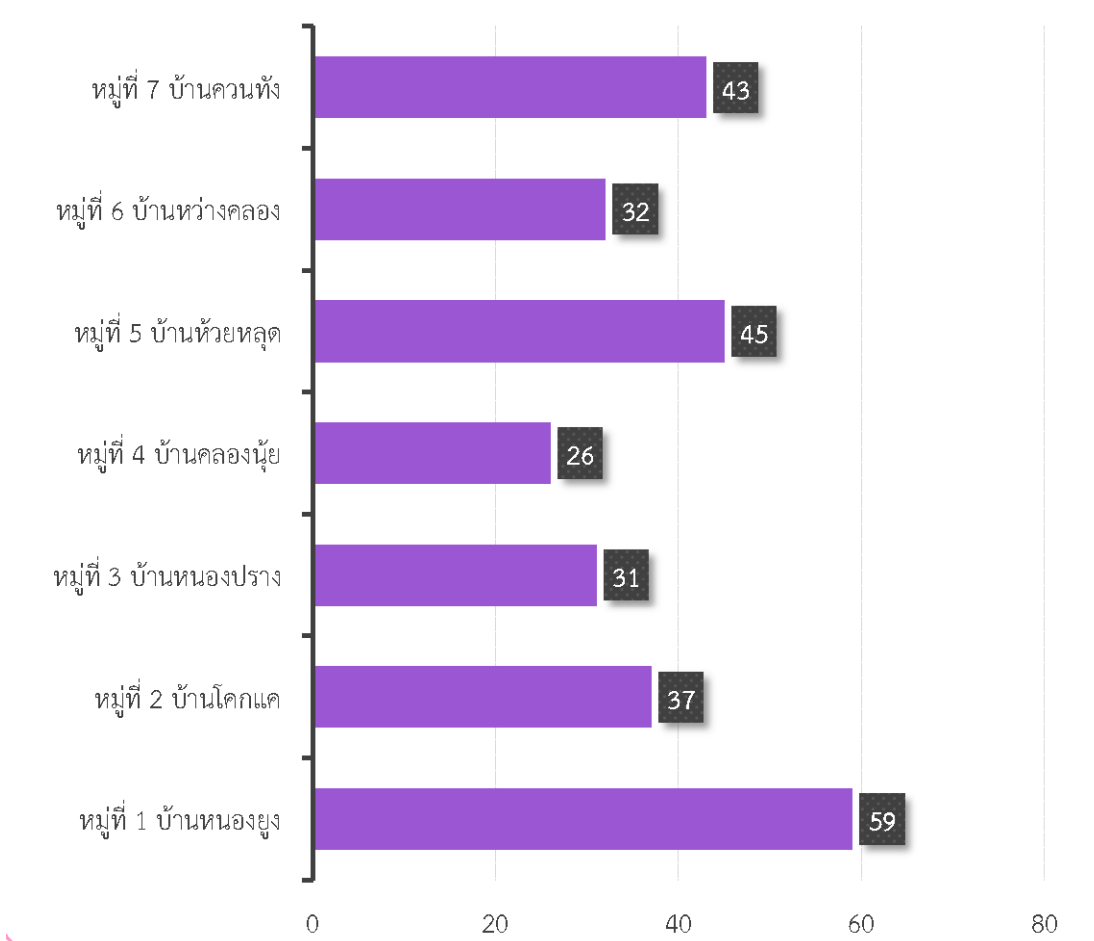
ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.46	82.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.97	0.50	79.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.55	81.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.54	80.20	มาก

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธ์ภูมิ)
   
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
   
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
   
หัวหน้าโครงการวิจัย

๓. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านหนองยูง	59	21.61
หมู่ที่ 2 บ้านโคกแค	37	13.55
หมู่ที่ 3 บ้านหนองปราง	31	11.36
หมู่ที่ 4 บ้านคลองน้ย	26	9.52
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยหลุด	45	16.48
หมู่ที่ 6 บ้านหว่างคลอง	32	11.72
หมู่ที่ 7 บ้านควนทั้ง	43	15.75
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.00</b>

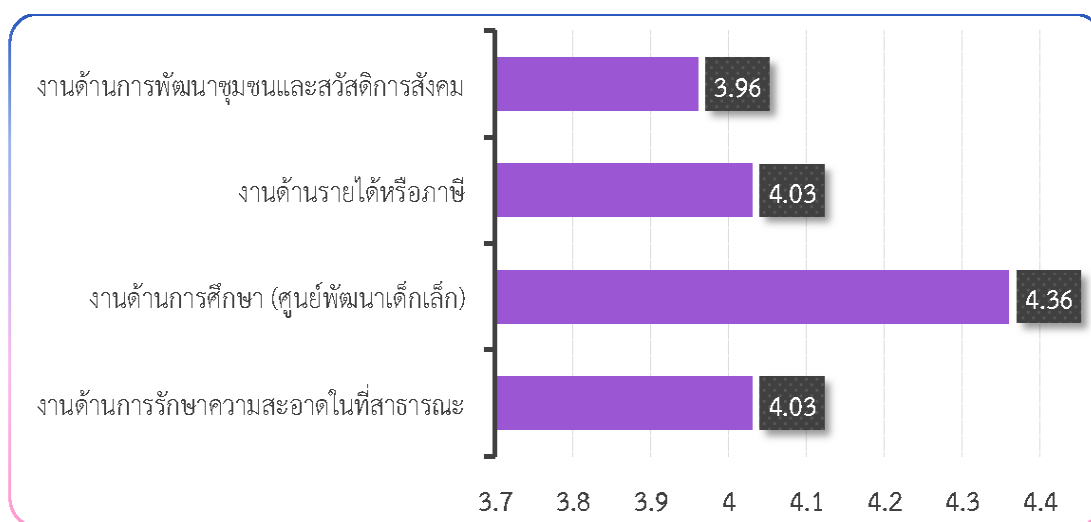


๔. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 273)	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	102	37.36
หญิง	171	62.64
<b>อายุ</b>		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	3	1.10
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	40	14.65
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	118	43.22
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	74	27.11
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	38	13.92
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 273)	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	20	7.33
สมรส	239	87.55
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	14	5.13
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่รู้หนังสือ	23	8.42
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	73	26.74
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	80	29.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	68	24.91
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	6	2.20
ปริญญาตรี	22	8.06
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.37
<b>อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.93
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	76	27.84
พนักงานเอกชน	6	2.20
รับจ้างทั่วไป	72	26.37
เกษตรกร	82	30.04
ว่างงาน	19	6.96
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	1.10
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	2.56
อื่น ๆ	-	-
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	16	5.86
ไม่เกิน 5,000 บาท	43	15.75
5,001-10,000 บาท	133	48.72
10,001-15,000 บาท	58	21.25
15,001-20,000 บาท	19	6.96
20,001-25,000 บาท	4	1.47
25,001-30,000 บาท	-	-
มากกว่า 30,000 บาท	-	-

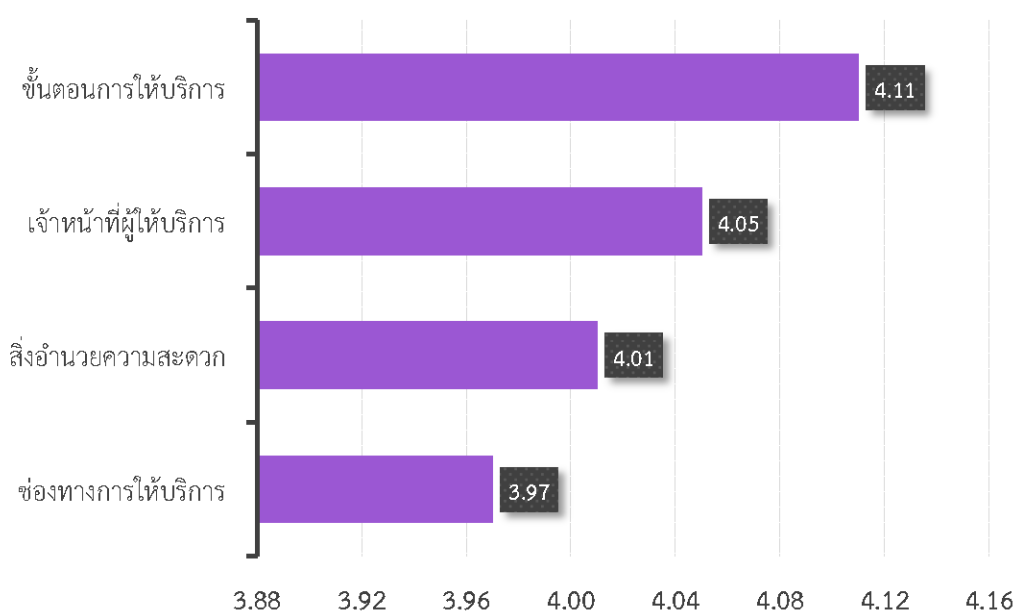
๕. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 273)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.03	0.40	80.60	มาก
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.36	0.40	87.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.03	0.39	80.60	มาก
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.96	0.42	79.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.40</b>	<b>82.00</b>	<b>มาก</b>




๖. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 273)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.46	82.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.97	0.50	79.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.55	81.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.54	80.20	มาก



๗. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ ๒๕๘/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

  
คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
ที่ ๒๕๘ /๒๕๖๑  
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

ตามที่ คณะกรรม ป.ป.ช.ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๙๖๑-๓๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑  
กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and  
Transparency Assessment : ITA ) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
ให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ โดยให้นำกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรม และความ  
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.  
๒๕๖๑ นั้น

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

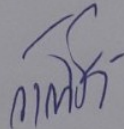
๑. ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน ได้แก่
  - นายวานิชย์ แซ่ลิ่ม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
  - กำกับดูแลการประเมินในภาพรวมของหน่วยงาน
  - อนุมัติการตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบ OIT)
๒. ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Admin หน่วยงาน) ได้แก่
  - นางภัทธรณี ยังช่วย หัวหน้าสำนักปลัดโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
  - ลงทะเบียนเข้ารับการประเมิน
  - ประสานงานในขั้นดำเนินการประเมินกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - ตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบ OIT)
๓. ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดที่รับผิดชอบส่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ ได้แก่
  - ๓.๑ นางภัทธรณี ยังช่วย หัวหน้าสำนักปลัด  
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน  
ตัวชี้วัดย่อย ที่ ๑๐.๑ ข้อมูลการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต
    - แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
  - ๓.๒ นางทีริชภักดิ์ คงพล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน
    - แผนการดำเนินงานตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ
    - ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

/ ๓.๓ นางอลิศรา.....

- ๓.๓ นางอลิศรา อัมพันธ์ นักทรัพยากรบุคคล ชำนาญการ  
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๑ ข้อมูลการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต
- เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร
  - การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- ๓.๔ นางยุวลักษณ์ ราชเดิม นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ  
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน
- การปฏิบัติงาน
  - การให้บริการ
- ๓.๕ นางสาวภีรวดี โพธิ์วิจิตร ผู้อำนวยการกองคลัง และ  
๓.๖ นายภาณุภาค สังข์น้อย เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน  
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ
- การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ
- ๓.๗ นางรัชณี วรรณบวร เจ้าพนักงานธุรการ  
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การส่งเสริมความโปร่งใส
๔. ผู้ติดตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน
- ๔.๑ นางสาวสุพรศรี ชุมนาค ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ  
รับผิดชอบ - จัดเก็บแบบสอบถาม แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน
- รายชื่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
๕. ผู้ดูแลระบบและจัดทำเว็บไซต์ [www.khaokoa.go.th](http://www.khaokoa.go.th) ได้แก่
- ๕.๑ นางภัทธณี ยังช่วย หัวหน้าสำนักปลัด
- ๕.๒ นางสาวรัชชานีย์ มิ่งมิตร คนงานทั่วไป
- รับผิดชอบ
- ดูแลระบบและจัดทำเว็บไซต์ [www.khaokoa.go.th](http://www.khaokoa.go.th) ให้เป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายวาณิชย์ แซ่ลิ่ม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว





ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
<b>ข้อมูลพื้นฐาน</b>		
01	โครงสร้างหน่วยงาน	โครงสร้างหน่วยงาน อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียดการแบ่งส่วนงานภายในของหน่วยงาน
02	ข้อมูลผู้บริหาร	ข้อมูลผู้บริหาร อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่ง ของผู้บริหารสูงสุดและรองผู้บริหารสูงสุด
03	อำนาจหน้าที่	อำนาจหน้าที่ จะต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด
04	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงานในการพัฒนาท้องถิ่น อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงาน ครบถ้วน
05	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์ อีเล็คทรอนิกส์ (E-Mail) และแผนที่ตั้งของหน่วยงาน ครบถ้วน
06	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบัญญัติ ประกาศ ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรี เป็นต้น
<b>ข่าวประชาสัมพันธ์</b>		
07	ข่าวประชาสัมพันธ์	ข่าวประชาสัมพันธ์ จะต้องมีข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน และจะต้องเป็น ข้อมูลภายในปีที่ประเมิน
<b>การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล</b>		
08	Q&A	Q&A จะต้องเป็นส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อกังวลสงสัย ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น กล่องข้อความ หรือ เว็บบอร์ด เป็นต้น
09	Social Network	Social Network จะต้องเป็นช่องทางการเชื่อมโยงไปสู่ เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Facebook Twitter Line เป็นต้น



ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงาน

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
<b>แผนดำเนินงาน</b>		
○10	แผนดำเนินงานประจำปี	แผนดำเนินงานประจำปี จะต้องมีรายละเอียดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่หน่วยงานจะดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ประเมิน
○11	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน จะต้อง มีสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ในรอบ 6 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ประเมิน
○12	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี จะต้องมีสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ในรอบ 12 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ผ่านมา
<b>การปฏิบัติงาน</b>		
○13	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน จะต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (สำหรับหน่วยงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก อาจเผยแพร่เฉพาะมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงานก็ได้)
<b>การให้บริการ</b>		
○14	มาตรฐานการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ จะต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน ที่ผู้มารับบริการจะต้องรับทราบ (สำหรับหน่วยงานที่มีมาตรฐานการให้บริการเป็นจำนวนมาก อาจเผยแพร่เฉพาะมาตรฐานการให้บริการที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงานก็ได้)
○15	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ จะต้องเป็นสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน



ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การบริหารเงินงบประมาณ

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
<b>ข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี</b>		
O16	ข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี	ข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่หน่วยงานจะมีการใช้จ่าย และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ประเมิน
O17	รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ 6 เดือน	รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ 6 เดือนจะต้องมีสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน ในรอบ 6 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ประเมิน
O18	รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี จะต้องมีสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน ในรอบ 12 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ผ่านมา
<b>การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ</b>		
O19	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ จะต้องเป็นแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ ตามที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน
O20	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ จะต้องมีการประกาศตามที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 เช่น ประกาศเชิญชวน ประกาศผลการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน
O21	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน จะต้องเป็นสรุปผลการจัดซื้อหรือจัดจ้างตามแบบ สขร.1 และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน
O22	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี จะต้องมีการสรุปการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุของหน่วยงาน ในรอบ 12 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ผ่านมา



ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.4 การส่งเสริมความโปร่งใส

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
<b>การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต</b>		
023	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะต้อง มีเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
024	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะต้องเป็นส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
025	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี จะต้อง มีสรุปจำนวนและประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ในรอบ 12 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ผ่านมา
<b>การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม</b>		
026	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น จะต้องเป็นส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น กล้องข้อความ หรือเว็บบอร์ด เป็นต้น
027	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม จะต้องเป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้น และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน



### ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

คำอธิบาย เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจูงใจสุจริตของผู้บริหาร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้

แหล่งข้อมูล เว็บไซต์หน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัดย่อย (6 ข้อมูล) ดังต่อไปนี้

#### ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 ข้อมูลการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
<b>เจตจูงใจสุจริตของผู้บริหาร</b>		
O28	เจตจูงใจสุจริตของผู้บริหาร	เจตจูงใจสุจริตของผู้บริหาร จะต้องเป็นการแสดงเจตนาธรรมณ์หรือคำมั่นของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันว่าจะปฏิบัติหน้าที่และบริหารหน่วยงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
O29	การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร จะต้องเป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบัน ในการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานด้านคุณธรรมและโปร่งใส และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน
<b>การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร</b>		
O30	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร จะต้องเป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีทัศนคติ ค่านิยม ในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และจะต้องเป็นข้อมูลภายในปีที่ประเมิน
<b>แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต</b>		
O31	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี จะต้องมียุทธศาสตร์แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ด้านการป้องกันการทุจริตที่หน่วยงานจะดำเนินการ และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ประเมิน



ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่
O32	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริต รอบ 6 เดือน	<p>รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริต รอบ 6 เดือน จะต้องมีส่วนสรุปผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน ในรอบ 6 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ประเมิน</p> <p>หมายเหตุ : สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำเสนอรายงานผลการนำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รอบ ๖ เดือน ตามระบบ e - PlanNACC มาเป็นข้อมูลสำหรับเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานได้</p> <p>รายละเอียดโปรดศึกษาเพิ่มเติมในคู่มือการใช้งานระบบรายงานผลและติดตามผลการดำเนินงาน (ระบบ e - PlanNACC) ได้</p>
O33	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	<p>รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี จะต้องมีส่วนสรุปการดำเนินการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน ในรอบ 12 เดือน และจะต้องเป็นข้อมูลของปีที่ผ่านมา</p> <p>หมายเหตุ : สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำเสนอรายงานผลการนำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ตามระบบ e - PlanNACC มาเป็นข้อมูลสำหรับเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานได้</p> <p>รายละเอียดโปรดศึกษาเพิ่มเติมในคู่มือการใช้งานระบบรายงานผลและติดตามผลการดำเนินงาน (ระบบ e - PlanNACC) ได้</p>