



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง และเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จังหวัดตรัง โดยได้ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม ๔ งาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย งาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๖๐ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ถึง ต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ๑) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๒) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านสาธารณสุข และ ๔) งานด้านการรักษาความสะอาด และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ

โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ คือ ควรเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด / ควรมีการพ่นยาเพื่อกำจัด ยุงลาย / เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย / ต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพเพื่อ เพิ่มรายได้ภายในครัวเรือน / จำนวนครูผู้ดูแลเด็กกับจำนวนเด็กไม่เหมาะสม / แก้ไขปัญหาด้าน สาธารณูปโภค ได้แก่ เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการน้ำประปา แก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล ดูแลซ่อมแซมถนนที่ ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าริมทาง และความคิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ อาหารถูกหลักโภชนาการ เหมาะสมกับวัย และมีจำนวนเพียงพอ / ครูยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยดี

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
เมษายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	๒
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๔
๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๙
๕. วัตถุประสงค์	๑๑
๖. ขอบเขต	๑๑
๗. การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
๘. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๒
๙. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	๒๐
ภาคผนวก	๒๒
๑. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	
๓. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	
๔. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	
๕. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	
๖. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	
๗. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	
๘. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	
๙. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	
๑๐. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	
๑๑. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	
๑๒. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ ๖๕/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่อย่อว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยยกฐานะจากสภาตำบล การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้มีหน่วยของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน คือ ระดับตำบล เพื่อดูแลปัญหาความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยการปกครองตนเองสำหรับชุมชนชนบท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาสและความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา ๕๒ ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย ๒ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในปี ๒๕๔๗ กระทรวงมหาดไทยให้การดูแลและช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นที่มาของ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ และในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกา หมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๖ และหมวด ๘ รวม ๖ หมวด สำหรับหมวดที่ ๒ กระทรวงมหาดไทยไม่ได้สั่งการให้ดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถกระทำได้ตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่ง

หนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้ประสบผลสำเร็จ จึงมีความจำเป็นต้องให้คนในองค์กรทั้งผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติเป็นผู้แทนจากประชาชน และข้าราชการหรือพนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล โดยทั้ง ๓ ฝ่าย ต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้ทุกคนนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

๒. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, ๒๕๕๒) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๓)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๒) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

๒. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๘๖)

๑. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

๒. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

๓. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

๔. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

๕. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

๖. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

๗. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

๒. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

๓. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

๔. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (๒๕๕๙) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนีรัตน์ แดงอ่อน (๒๕๕๑, หน้า ๓๔) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

๑.๑ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการ จะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ติดต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากรัฐ

อานวย ตั้งเจริญชัย (๒๕๔๗, หน้า ๓๕) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

๑. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปแบบบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
๓. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
๔. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
๕. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
๖. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
๗. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
๘. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
๙. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
๑๐. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
๑๑. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
๑๒. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
๑๓. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการตั้งใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

๑.๒ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

๑.๓ อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

๑.๔ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็ผลิิตภัณฐ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิิตภัณฐ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้น จากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

๒. เชิงปริมาณ

๒.๑ ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากบริการที่ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและ การสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

๒.๒ เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุณค่าที่ต่อความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ ๕ ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

๑. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น

๒. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลัษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

๓. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

๔. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

๕. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

๑.๒ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

๑.๓ ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

๑.๔ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

๑.๕ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

๑.๖ ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

๑.๗ ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

๑.๘ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

๑.๙ คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

๒.๒ ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๓ การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

๒.๔ ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

๒.๕ ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

๒.๖ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

๒.๗ คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖. ขอบเขต

๑. ประชากร

- ๑.๑ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
 - ๑.๑.๑ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๑.๑.๒ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
 - ๑.๑.๓ หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
 - ๑.๑.๔ หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ
- ๑.๒ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๐% ความผิดพลาดไม่เกิน ๑๐% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = ๑ / [(๔e^๒/Z^๒) + (๑/N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, ๒๕๕๕) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

- ๒.๑ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่
 - ๒.๑.๑ ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
 - ๒.๑.๒ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
 - ๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๒ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๘. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ๔ งานบริการ คือ ๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒. งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔. งานด้านสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ ตัวอย่าง ๒) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว รวมทั้งสิ้น ๒๘ ตัวอย่าง

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม ๓๐ คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙๐ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๕๒ ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรม และฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๑.๑ ผู้รับบริการใช้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

๑.๒ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในวัยกลางคนช่วงปลาย (๔๖ - ๖๐ ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท

๑.๓ ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันอังคาร เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. และใช้เวลาารรับบริการ ๓๑ นาที - ๑ ชั่วโมง

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม ๔ งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๖๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

๑.๔.๑ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๔๐

๑.๔.๒ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๒๐

๑.๔.๓ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐

๑.๔.๔ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๖๐

๑.๕ ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

๑.๕.๑ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ ๑ คือ **งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘๐

๑.๕.๑.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
อันดับที่ ๑ คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๐

อันดับที่ ๒ คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๖๐

อันดับที่ ๓ คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๐๐

อันดับที่ ๔ คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๘๐

๑.๕.๑.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๙.๐๐

๒) บุคลากรของศูนย์ฯ ให้บริการและดูแลเด็กทุกคนอย่างเสมอ
ภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ
เท่ากับ ๙๗.๖๐

๓) ปริมาณอาหารมีเพียงพอสำหรับความต้องการของเด็ก มีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๒๐

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น
อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น มีความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๒๐

๒) ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่าง
ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๖๐

๓) มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความ
ความคิดเห็นตบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของ
ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๖๐

๑.๕.๒ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ ๒ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘๐

๑.๕.๒.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
อันดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๐

อันดับที่ ๒ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๖๐

อันดับที่ ๓ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๐

อันดับที่ ๔ คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๒๐

๑.๕.๒.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีช่องทางที่หลากหลาย
ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น มีความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๐.๖๐

๒) การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๖๐

๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๔๐

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมลล์ สื่อสังคมออนไลน์ ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๕.๖๐

๒) มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๐๐

๓) มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๔๐

๑.๕.๓ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ ๓ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๔๐

๑.๕.๓.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปรวมระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
อันดับที่ ๑ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๒๐

อันดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๒๐

อันดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๔๐

อันดับที่ ๔ คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๒๐

๑.๕.๓.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปรวมได้ดังนี้

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากัน ๘๘.๖๐

๒) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๖๐

๓) จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ไม่มีมลภาวะ พื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๖๐

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมลล์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๓.๒๐

๒) การป้องกันและควบคุมโรคเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๔๐

๓) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสาธารณสุขมูลฐาน แนวทางขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๘๐

๑.๕.๔ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐

๑.๕.๔.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
อันดับที่ ๑ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๔๐

อันดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๐

อันดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๔๐

อันดับที่ ๔ คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๘๐

๑.๕.๔.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ให้ทิ้งขยะ จานวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๒๐

๒) ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘๐

๓) มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่่าเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๕.๐๐

๒) มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๖๐

๓) ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๖๐

๑.๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑.๖.๑ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๐ รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐ และต่ำที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๐๐

๑.๖.๒ จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘๐ รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๐

๑.๖.๓ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๖๐ รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๖๐ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๔๐ วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๔๐ และต่ำที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๒๐

๑.๖.๔ จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา ๑๔.๐๑ น. - เวลาปิด มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๖๐ รองลงมา คือ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๐๐ และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๔๐

๑.๖.๕ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้ที่ใช้เวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๔๐ รองลงมา คือ ระหว่าง ๒ - ๓ ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๐๐ ระยะเวลาระหว่าง ๓๑ นาที - ๑ ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๘๐ และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง ๑ - ๒ ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๐๐

๑.๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

๑.๗.๑ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๐๐๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐

๑.๗.๒ จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (๑๓ - ๑๗ ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๘๐ รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (๓๖ - ๔๕ ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๐๐ และต่ำที่สุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (๔๖ - ๖๐ ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐

๑.๗.๓ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๐ รองลงมา คือ สถานภาพโสด และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๖๐ เท่ากัน

๑.๗.๔ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๒๐ รองลงมา คือ อนุปริญญา/ ปวส./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๔๐ และต่ำที่สุด คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๕.๖๐

๑.๗.๕ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๒๐ และต่ำที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๐๐

๑.๗.๖ จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ ๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๘๐ รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๖๐ และต่ำที่สุด คือ กลุ่มรายได้ ๑๕,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๐๐

๑.๗.๗ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการเสนอแนะให้เปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒ / ควรมีการพ่นยาเพื่อกำจัดยุงลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓ / เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ / ต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ภายในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔ / จำนวนครูผู้ดูแลเด็กกับจำนวนไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ / แก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุขโรค ได้แก่ เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการน้ำประปา แก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล ดูแลซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าริมทาง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ และความ คิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ อาหารถูกหลักโภชนาการ เหมาะสมกับวัยและมีจำนวนเพียงพอ / ครูยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดคุยดี คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

๒. ผลการวิจัยความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (๔๖ - ๖๐ ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงาน ๕ - ๑๐ ปี

๒.๒ ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๒.๒.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑.๑ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒.๒.๑.๒ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สอง คือ ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

๒.๒.๑.๓ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๒.๒.๑.๔ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีเป็นอันดับที่สี่ คือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน / เครือข่ายความร่วมมือ คิดเป็น ร้อยละ ๗๘.๒๐

๒.๒.๑.๕ ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๒.๒.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๒.๑ ข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก และมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๘๓.๖๐

๒) การบริหารงานความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยภาคส่วนต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๘๒.๒๐

๓) หน่วยงานจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๘๑.๔๐

๒.๒.๒.๒ ข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

๑) เพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๗๔.๒๐

๒) มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๗๕.๐๐

๓) หน่วยงานมีการร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ ๗๖.๔๐

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 และ Facebook : www.facebook.com/khaokoa

๔.๒ หากผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถขอข้อมูลได้ทางจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : khaokhoa.tr@gmail.com) หรือหัวข้อกระดานสนทนาบนหน้าเว็บไซต์

๔.๓ รวบรวมข้อมูลตอบกลับโดยเร่งด่วน

๔.๔ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

ภาคผนวก

๑. แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ผู้เก็บแบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวในด้านใด

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ
 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 4) งานด้านสาธารณสุข

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว 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 แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า 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) หมู่ที่ 1 บ้านหนองยุง 5) หมู่ที่ 5 บ้านห้วยหลุด
 2) หมู่ที่ 2 บ้านโคกแค 6) หมู่ที่ 6 บ้านหว่างคลอง
 3) หมู่ที่ 3 บ้านหนองปราง 7) หมู่ที่ 7 บ้านควนหัง
 4) หมู่ที่ 4 บ้านคลองน่วย

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/ปวส./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 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการรักษาความสะอาด						
1.2 ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด						
1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ						
1.4 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในการทำงานเพื่อให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการ มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมต่อการให้บริการ						
3.2 ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ						
4.2 การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง						
4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเก็บขยะ เครื่องกำจัดขยะ เครื่องมือตัดหญ้า ฯลฯ						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ที่ทิ้งขยะ จำนวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (ด้านโภชนาการ)						
1.1 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโภชนาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
1.2 ปริมาณอาหารมีเพียงพอสำหรับความต้องการของเด็ก						
1.3 มีการจัดเตรียมอาหารที่มีคุณค่าและถูกหลักโภชนาการ เหมาะสมกับวัยของเด็ก						
1.4 ภาชนะที่ใช้มีความสะอาด เหมาะสม และปลอดภัยสำหรับเด็ก						
1.5 มีการดูแล ติดตามและตรวจสอบการให้บริการอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อย่างสม่ำเสมอ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ แผ่นพับ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรที่ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอและมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริง ของเด็ก						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ให้บริการและดูแลเด็กทุกคนอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกรูปการอย่างชัดเจน						
4.2 สถานที่ที่ให้บริการอาหารกลางวันมีความเหมาะสมสำหรับเด็กและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของภาชนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับบริการให้บริการอาหารกลางวัน						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส)
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อกฎหมายการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนและการจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 มีขั้นตอนในการให้บริการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพที่ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						
2.1 พื้นที่ช่องทางให้บริการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.2 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น						
2.3 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี และแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและการจ่ายเบี้ยยังชีพ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุข (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสาธารณสุขมูลฐาน แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคอย่างทั่วถึง						
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคที่ชัดเจน						
1.3 การป้องกันและควบคุมโรคเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์						
1.4 มาตรการการป้องกันและควบคุมโรคมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมและลดการแพร่ระบาดของโรคร้ายแรงได้						
1.5 มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ 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 อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ไม่มีมลภาวะ พื้นที่กว้างขวาง เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ยาลบ คำผิด แบบฟอร์ม บัตรคิว						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม❖

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทตำแหน่ง 1) ลูกจ้างชั่วคราว 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ
 4) ข้าราชการ 5) ข้าราชการ

การเมือง

5. สังกัดฝ่ายงาน

- 1) สำนักงานปลัด
- 2) งานบริการกฎหมาย
- 3) งานทะเบียน
- 4) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 5) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 6) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 7) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 8) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 9) งานรายได้หรือภาษี
- 10) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 11) งานสาธารณสุข
- 12) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด N/A = ไม่มีความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	N/A
1. ด้านความโปร่งใส						
1.1 หน่วยงานดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยฝ่ายบริหาร						
1.2 การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง						
1.3 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย						
1.4 การจัดสรรเพื่อการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน						
1.5 มีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้						
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน / เครือข่ายความร่วมมือ						
2.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจขององค์กร						
2.2 การบริหารงานความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยภาคส่วนต่าง ๆ						
2.3 มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้นและได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ						
2.4 หน่วยงานมีการร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
3. ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน						
3.1 หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ						
3.2 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงานภายในสัปดาห์หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดจากหนังสือร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน/ส่วนราชการ						
3.3 จัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร						
3.4 หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการชำระภาษี การบริการฟรี WIFI เป็นต้น						
4. ด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่า						
4.1 การกำหนดเป้าหมายของงาน ระยะเวลาของงาน รายละเอียดโครงการและงบประมาณที่ใช้ จะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ						
4.2 มีระบบของการเปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้						
4.3 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการในรอบปีงบประมาณ						
4.4 เพิ่มแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะได้รับในการดำเนินการตามข้อตกลงในการปฏิบัติราชการ						
5. ความพึงพอใจของประชาชน						
5.1 บุคลากรมีจิตบริการ แสดงออกให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ						
5.2 มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม						
5.3 กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก และมีความถูกต้อง						
5.4 หน่วยงานจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย การติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

๒. สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปผลการประเมิน

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.05	0.38	81.00	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.64	0.34	92.80	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.14	0.40	82.80	มาก
สาธารณสุข	4.07	0.33	81.40	มาก
รวม	4.23	0.36	84.60	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.54	82.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.98	0.51	79.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.52	84.40	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.50	84.20	มากที่สุด

Dr. N:

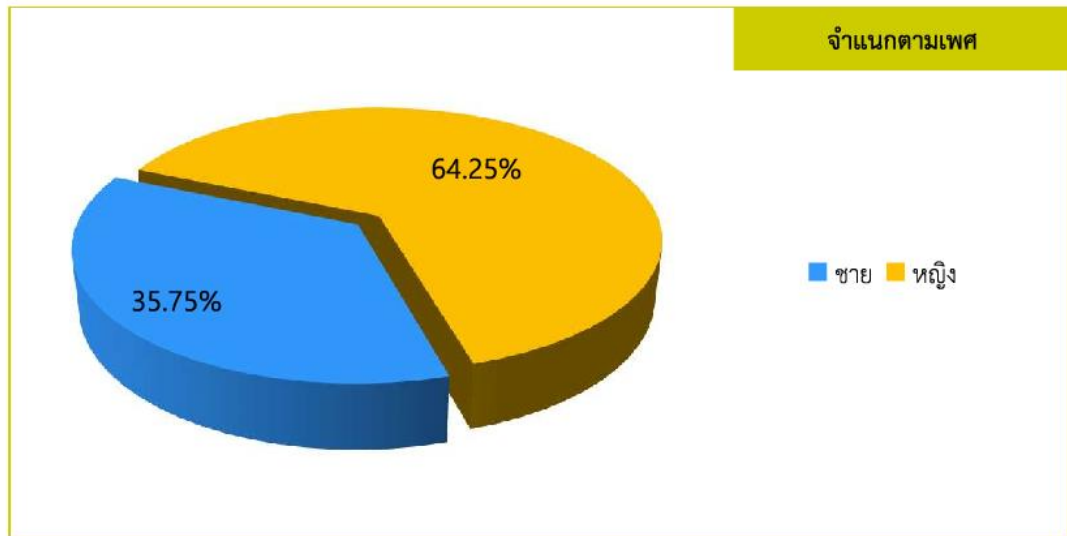
.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
หัวหน้าโครงการวิจัย

๓. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

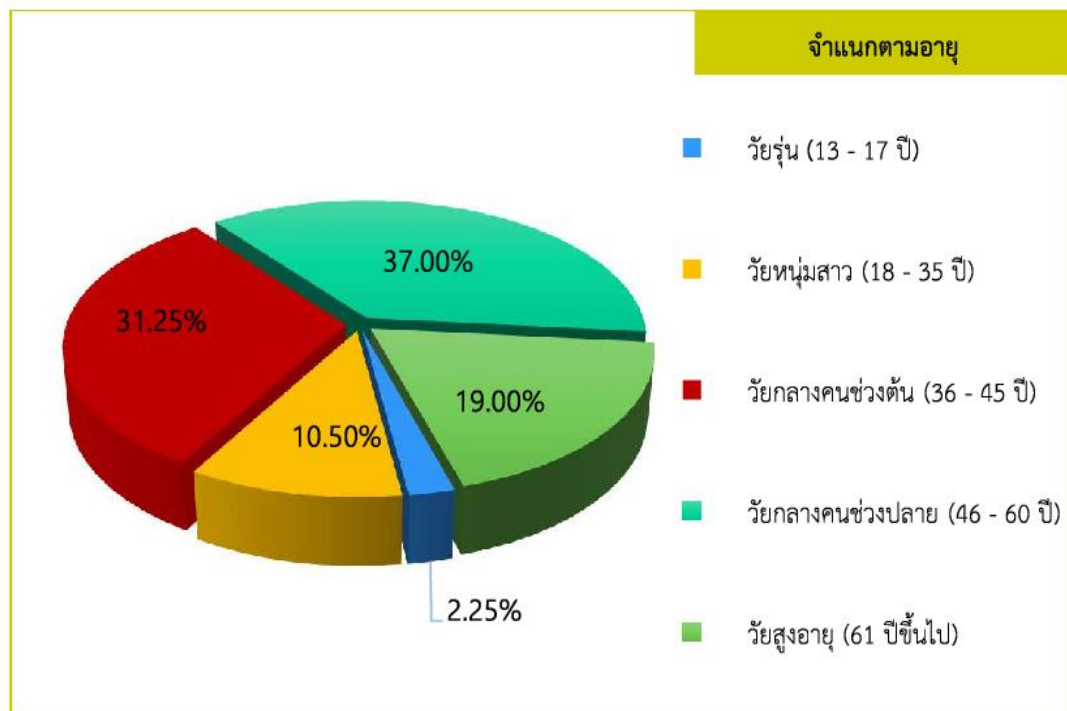
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	35.75
หญิง	257	64.25
อายุ		
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	9	2.25
วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี)	42	10.50
วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี)	125	31.25
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี)	148	37.00
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	76	19.00
สถานภาพสมรส		
โสด	26	6.50
สมรส	362	90.50
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	3.00
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	12	3.00
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	195	48.75
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	82	20.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	71	17.75
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	20	5.00
ปริญญาตรี	20	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	127	31.75
พนักงานเอกชน	10	2.50
รับจ้างทั่วไป	72	18.00
เกษตรกร	148	37.00
ว่างงาน	29	7.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	0.25
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	33	8.25
ไม่เกิน 5,000 บาท	58	14.50
5,001-10,000 บาท	204	51.00
10,001-15,000 บาท	77	19.25

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
15,001-20,000 บาท	20	5.00
20,001-25,000 บาท	-	-
25,001-30,000 บาท	-	-
มากกว่า 30,000 บาท	8	2.00

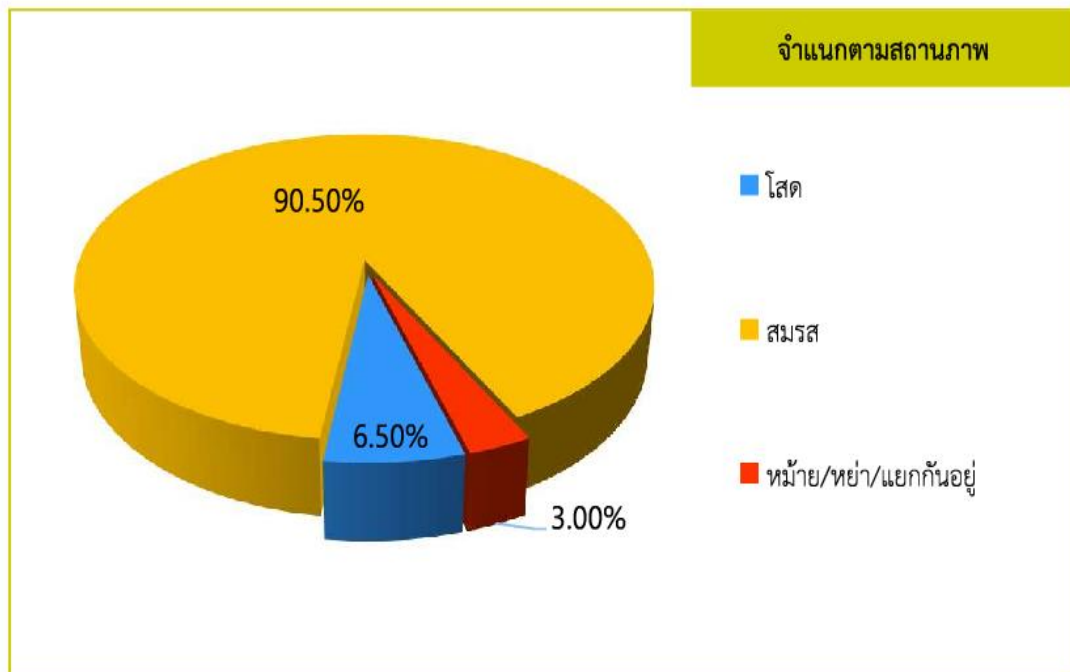
๔. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



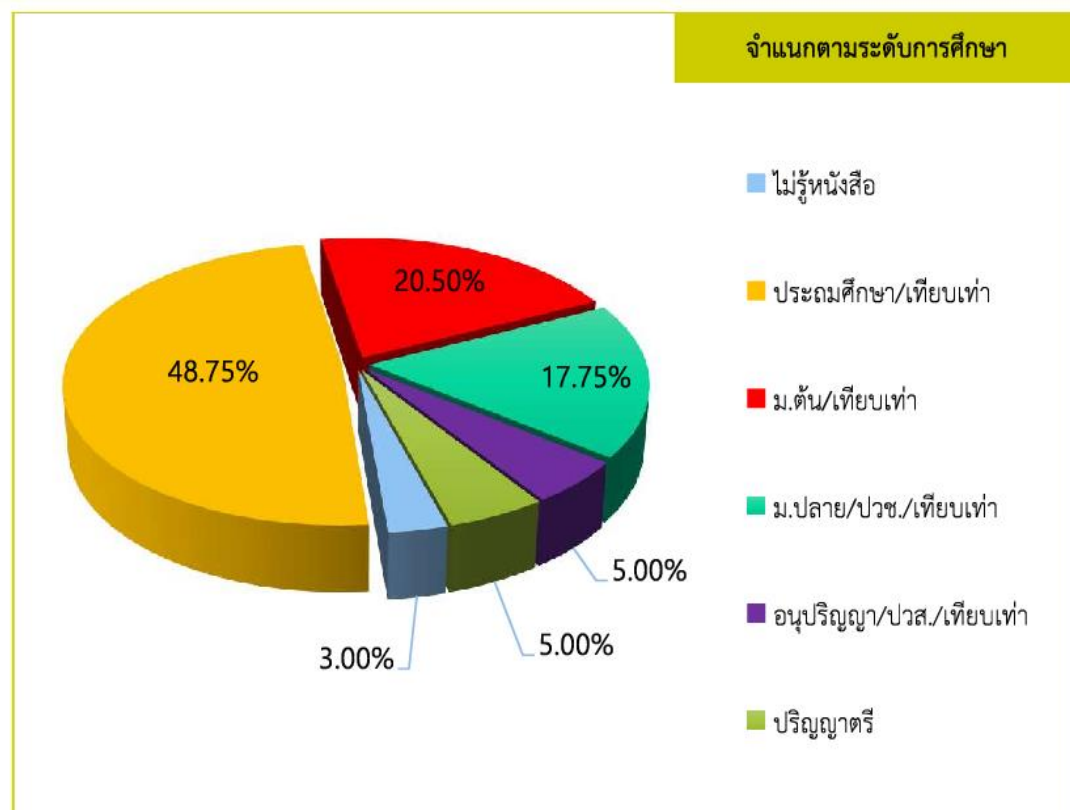
๕. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



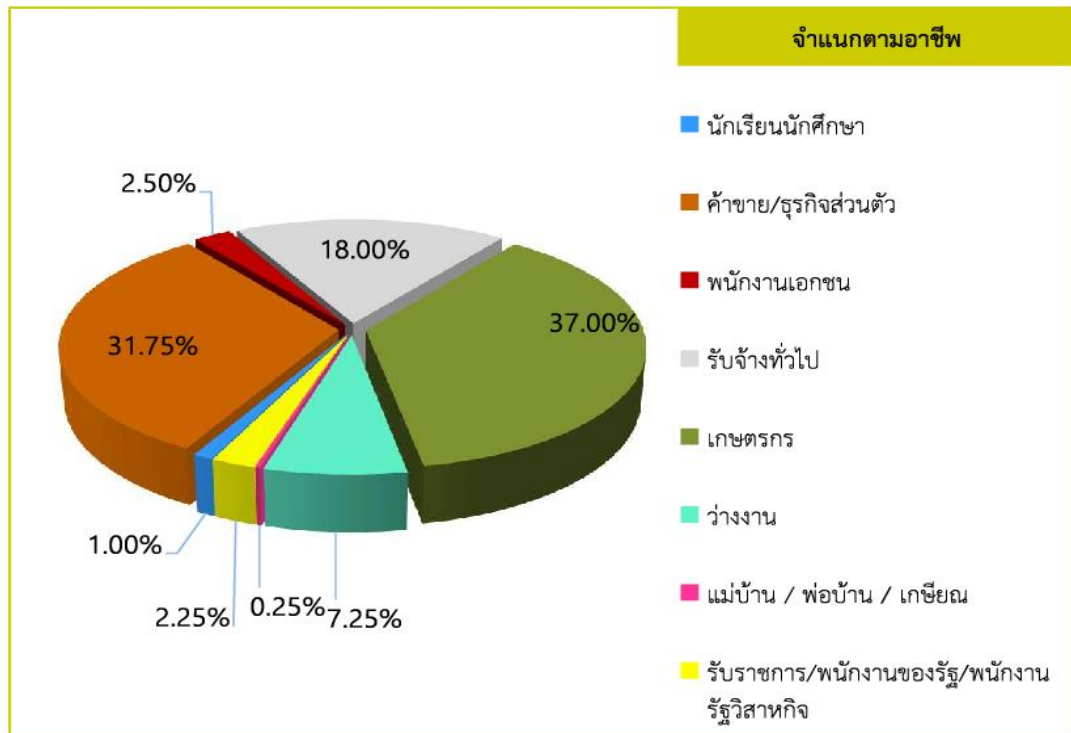
๖. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



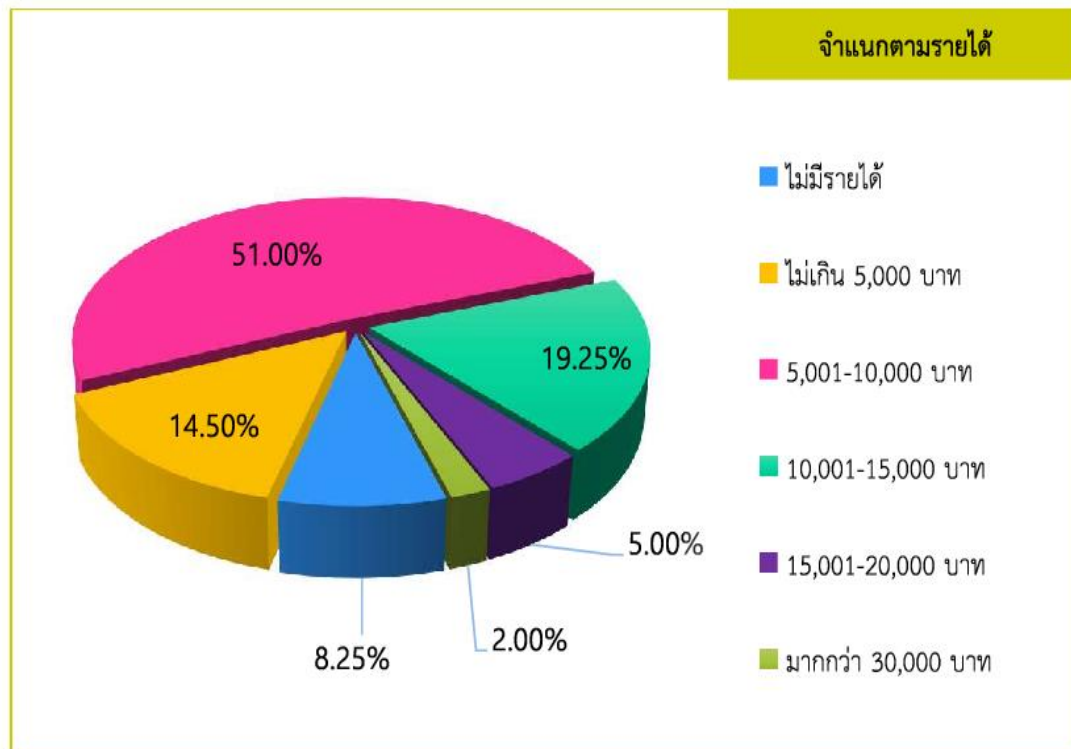
๗. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



๘. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

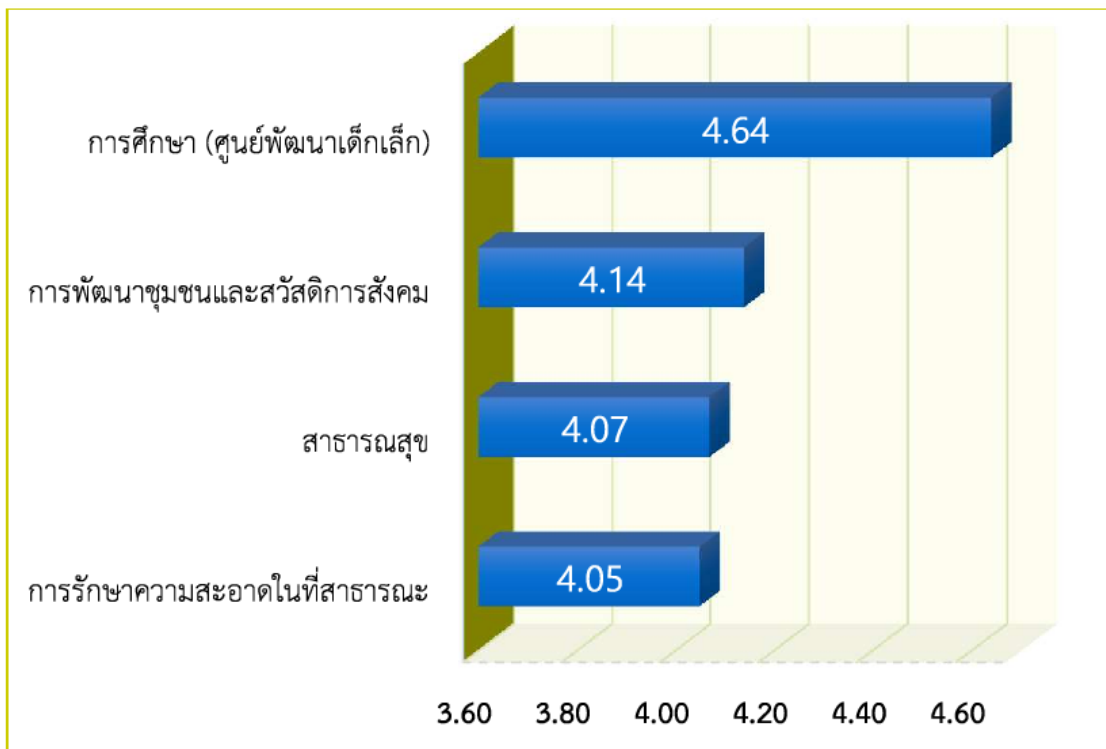


๙. แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้



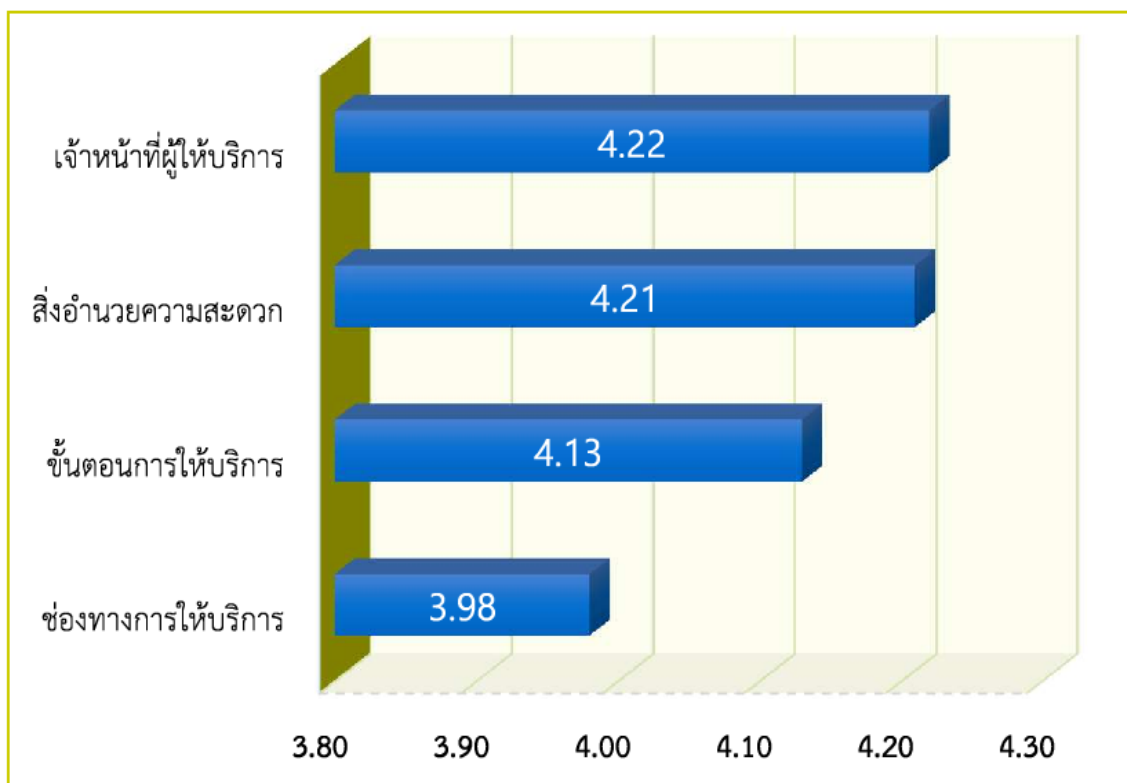
๑๐. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.05	0.38	81.00	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.64	0.34	92.80	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.14	0.40	82.80	มาก
สาธารณสุข	4.07	0.33	81.40	มาก
รวม	4.23	0.36	84.60	มากที่สุด



๑๑. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.54	82.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.98	0.51	79.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.52	84.40	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.50	84.20	มากที่สุด



๑๒. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ ๖๕/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
ที่ ๖๕ /๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่ สำนักงาน ป.ช.กำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน ได้แก่
 - นายวานิชย์ แซ่ลิ้ม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
 - กำกับดูแลการประเมินในภาพรวมของหน่วยงาน
 - อนุมัติการตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบ OIT)
๒. ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Admin หน่วยงาน) ได้แก่
 - นางภัทธณี ยิ่งช่วย หัวหน้าสำนักปลัดโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
 - ลงทะเบียนเข้ารับการประเมิน
 - ประสานงานในขั้นตอนการประเมินกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - ตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบ OIT)
๓. ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดที่รับผิดชอบส่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ ได้แก่
 - ๓.๑ นางภัทธณี ยิ่งช่วย หัวหน้าสำนักปลัด
 - รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน
 - ตัวชี้วัดย่อย ที่ ๑๐.๑ ข้อมูลการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต
 - แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต
 - ๓.๒ นางทิฐิขักดิ์ คงพล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
 - รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน
 - แผนการดำเนินงาน
 - ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ
 - แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

-๒-

- ๓.๓ นางอลิศรา อัมพันธ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต
- เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร
 - การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต
 - การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- ๓.๔ นางยุวลักษณ์ ราชเดิม นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน
- การปฏิบัติงาน
 - การให้บริการ
- ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส
- การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม
- ๓.๕ นางสาวกรวิตรี โพธิ์วิจิตร ผู้อำนวยการกองคลัง
- ๓.๖ นายภาณุภาค สังข์น้อย เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
- ๓.๗ นางสาวภา รักษกุล เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ
- รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน
 - รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี
 - การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ
- ๓.๗ นางรัชณี วรรณบวร เจ้าพนักงานธุรการ
รับผิดชอบ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส
๔. ผู้ติดตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน
- ๔.๑ นางสาวสุพรศรี ชูมณฑา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
รับผิดชอบ - จัดเก็บแบบสอบถาม แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน
- รายชื่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
๕. ผู้ดูแลระบบและจัดทำเว็บไซต์ www.khaokoa.go.th ได้แก่
- ๕.๑ นางภัทธรณี ยังช่วย หัวหน้าสำนักปลัด
- ๕.๒ นางสาวรัชชีย์ มิ่งมิตร คนงานทั่วไป
- รับผิดชอบ
- ดูแลระบบและจัดทำเว็บไซต์ www.khaokoa.go.th ให้เป็นปัจจุบัน
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายวาณิชย์ แซ่ลิ้ม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (2) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (3) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (5) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย (33 ข้อมูล) ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน
ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐1	โครงสร้าง	<ul style="list-style-type: none">แสดงแผนผังแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานประกอบด้วยตำแหน่งที่สำคัญ และการแบ่งส่วนงานภายใน เช่น สำนัก กอง ศูนย์ ฝ่าย ส่วน กลุ่ม เป็นต้น
๐2	ข้อมูลผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none">แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงานประกอบด้วยชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย ช่องทางการติดต่อผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงาน และผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของหน่วยงาน
๐3	อำนาจหน้าที่	<ul style="list-style-type: none">แสดงข้อมูลหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด
๐4	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none">แสดงแผนการดำเนินการกิจของหน่วยงานที่มีระยะมากกว่า 1 ปีมีข้อมูลรายละเอียดของแผนฯ เช่น ยุทธศาสตร์หรือแนวทางเป้าหมาย ตัวชี้วัด เป็นต้นเป็นแผนที่มีระยะเวลาบังคับใช้ครอบคลุมปี พ.ศ. 2563
๐5	ข้อมูลการติดต่อ	<p>แสดงข้อมูลการติดต่อ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">ที่อยู่หน่วยงานหมายเลขโทรศัพท์หมายเลขโทรสารที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แผนที่ตั้งหน่วยงาน
๐6	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none">แสดงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน



การประชาสัมพันธ์

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐7	ข่าวประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ○ เป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2563

การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐8	Q&A	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ และหน่วยงานสามารถสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง เช่น Web board, กล่องข้อความถาม-ตอบ เป็นต้น ○ สามารถเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
๐9	Social Network	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงเครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Facebook, Twitter, Instagram เป็นต้น ○ สามารถเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงาน

การดำเนินงาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐10	แผนดำเนินงานประจำปี	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงแผนการดำเนินการของหน่วยงานที่มีระยะ 1 ปี ○ มีข้อมูลรายละเอียดของแผนฯ เช่น โครงการหรือกิจกรรมงบประมาณที่ใช้ ระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น ○ เป็นแผนที่มีระยะเวลาบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2563
๐11	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ 6 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานประจำปี ○ มีเนื้อหาหรือรายละเอียดความก้าวหน้า เช่น ความก้าวหน้าการดำเนินการแต่ละโครงการ/กิจกรรม รายละเอียดงบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน เป็นต้น ○ เป็นข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2563
๐12	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานประจำปี ○ มีข้อมูลรายละเอียดสรุปผลการดำเนินงาน เช่น ผลการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรม ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เป็นต้น ○ เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2562

การปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐13	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ๐ มีข้อมูลรายละเอียดของการทำงาน เช่น เป็นคู่มือปฏิบัติการกิจใด สำหรับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานตำแหน่งใด กำหนดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร เป็นต้น

การให้บริการ

หมายเหตุ: การให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเป็นจำนวนมาก อาจมุ่งเน้นเผยแพร่การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐14	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงาน ๐ มีข้อมูลรายละเอียดของการทำงาน เช่น เป็นคู่มือสำหรับบริการหรือภารกิจใด กำหนดวิธีการขั้นตอนการให้บริการหรือการติดต่ออย่างไร เป็นต้น
๐15	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงข้อมูลสถิติการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน ๐ เป็นข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2563
๐16	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ๐ เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2562
๐17	E-Service	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่ภารกิจของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ ๐ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การบริหารเงินงบประมาณ
แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี**

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐18	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	๐ แสดงแผนการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่มีระยะ 1 ปี ๐ มีข้อมูลรายละเอียดของแผนฯ เช่น งบประมาณตามแหล่งที่ได้รับ การจัดสรร งบประมาณตามประเภทรายการใช้จ่าย เป็นต้น ๐ เป็นแผนที่มีระยะเวลาบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2563
๐19	รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	๐ แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๐ มีข้อมูลรายละเอียดความก้าวหน้า เช่น ความก้าวหน้าการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น ๐ เป็นข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2563
๐20	รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	๐ แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๐ มีข้อมูลรายละเอียดสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เป็นต้น ๐ เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2562

การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐21	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	๐ แสดงแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุตามที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ๐ เป็นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในปี พ.ศ. 2563
๐22	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๐ แสดงประกาศตามที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เช่น ประกาศเชิญชวน ประกาศผลการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ๐ เป็นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในปี พ.ศ. 2563
๐23	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน	๐ แสดงสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ๐ มีข้อมูลรายละเอียดผลการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น งานที่ซื้อหรือจ้าง วงเงินที่ซื้อหรือจ้าง ราคาากลาง วิธีการซื้อหรือจ้าง รายชื่อผู้เสนอราคา และราคาที่เสนอ ผู้ได้รับการคัดเลือกและราคาที่ตกลง เหตุผลที่คัดเลือกโดยสรุป เลขที่และวันที่ของสัญญาหรือข้อตกลงในการซื้อหรือจ้าง เป็นต้น ๐ จำแนกข้อมูลเป็นรายเดือน (กรณีไม่มีการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือนใดให้ระบุว่าไม่มีการจัดซื้อจัดจ้าง) ๐ เป็นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในปี พ.ศ. 2563

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐24	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ○ มีข้อมูลรายละเอียด เช่น งบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้าง ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ เป็นต้น ○ เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐25	นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ เพื่อก่อให้เกิดการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม ○ เป็นนโยบายของผู้บริหารสูงสุดหรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย หรือนโยบายที่กำหนดในนามของหน่วยงาน ○ เป็นนโยบายที่ยังใช้บังคับในหน่วยงานในปี พ.ศ. 2563
๐26	การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาคนดีคนเก่งเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร การสร้างทางก้าวหน้าในสายอาชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร การประเมินผล การปฏิบัติงาน การส่งเสริมจริยธรรมและรักษาวินัยของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นต้น ○ เป็นการดำเนินการที่มีความสอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามข้อ ๐25 หรือเป็นไปตามกิจกรรมที่อยู่ภายใต้นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามข้อ ๐25 ○ เป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563
๐27	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<p>แสดงหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ หลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ○ หลักเกณฑ์การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร ○ หลักเกณฑ์การพัฒนาบุคลากร ○ หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร ○ หลักเกณฑ์การให้ทุนให้โทษและการสร้างขวัญกำลังใจ ○ เป็นหลักเกณฑ์ที่ยังใช้บังคับในหน่วยงานในปี พ.ศ. 2563
๐28	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	<ul style="list-style-type: none"> ○ แสดงผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ○ มีข้อมูลรายละเอียดของการดำเนินการ เช่น ผลการดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิเคราะห์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ○ เป็นรายงานผลของปีที่ผ่านมา พ.ศ. 2562

รายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563]

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐29	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none">แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น
๐30	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none">แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางช่องทางออนไลน์สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
๐31	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	<ul style="list-style-type: none">แสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่องร้องเรียน)เป็นข้อมูลในปี พ.ศ. 2563

การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐32	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none">แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานผ่านทางช่องทางออนไลน์สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
๐33	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	<ul style="list-style-type: none">แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้นเป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน 2 ประเด็น คือ (1) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และ (2) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และมีการกำกับติดตามการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย (10 ข้อมูล) ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต

เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐34	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none">แสดงเนื้อหาเจตนารมณ์หรือคำมั่นว่าจะปฏิบัติหน้าที่และบริหารหน่วยงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินการโดยผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันของหน่วยงาน
๐35	การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none">แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันเป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมหน่วยงานด้านคุณธรรมและโปร่งใสเป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563

การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐36	การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี	<ul style="list-style-type: none">แสดงผลการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานมีข้อมูลรายละเอียดของผลการประเมิน เช่น เหตุการณ์ความเสี่ยงและระดับของความเสี่ยง มาตรการและการดำเนินการในการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้นเป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563
๐37	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	<ul style="list-style-type: none">แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการจัดการความเสี่ยงในกรณีที่เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรการหรือการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงตามข้อ ๐36เป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563

รายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 |

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐38	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	<ul style="list-style-type: none">๐ แสดงการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีทัศนคติ ค่านิยม ในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต อย่างชัดเจน๐ เป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563

แผนป้องกันการทุจริต

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐39	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	<ul style="list-style-type: none">๐ แสดงแผนปฏิบัติการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการทุจริตหรือพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน๐ มีข้อมูลรายละเอียดของแผนฯ เช่น โครงการ กิจกรรม งบประมาณ ช่วงเวลาดำเนินการ เป็นต้น๐ เป็นแผนที่มีระยะเวลาบังคับใช้ครอบคลุมปี พ.ศ. 2563
๐40	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริต ประจำปี รอบ 6 เดือน	<ul style="list-style-type: none">๐ แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต๐ มีข้อมูลรายละเอียดความก้าวหน้า เช่น ความก้าวหน้าการดำเนินการแต่ละโครงการ/กิจกรรม รายละเอียดงบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน เป็นต้น๐ เป็นข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2563
๐41	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	<ul style="list-style-type: none">๐ แสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต๐ มีข้อมูลรายละเอียดสรุปผลการดำเนินการ เช่น ผลการดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรม ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เป็นต้น๐ ใช้รายงานผลของปี พ.ศ. 2562



ตัวชี้วัดย่อย 10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต

มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐42	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2562 ๐ มีข้อมูลรายละเอียดการวิเคราะห์ เช่น ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น แนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงาน เป็นต้น ๐ มีมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องตามผลการวิเคราะห์ฯ โดยมีรายละเอียดต่างๆ เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ การกำหนดแนวทางการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล เป็นต้น
๐43	การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ๐ แสดงผลการดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ๐ มีข้อมูลรายละเอียดการนำมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานในข้อ 042 ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ๐ เป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2563

ตารางแสดงสรุปจำนวนข้อคำถามแต่ละตัวชี้วัด

แบบ	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ข้อคำถาม
IIT	30	การปฏิบัติหน้าที่	การปฏิบัติหน้าที่	6
			การใช้งบประมาณ	6
			การใช้อำนาจ	6
			การใช้ทรัพย์สินของราชการ	6
			การแก้ไขปัญหาการทุจริต	6
EIT	30	คุณภาพการดำเนินงาน	คุณภาพการดำเนินงาน	5
			ประสิทธิภาพการสื่อสาร	5
			การปรับปรุงการทำงาน	5
OIT	40	การเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลพื้นฐาน	9
			การบริหารงาน	8
			การบริหารเงินงบประมาณ	7
			การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4
			การส่งเสริมความโปร่งใส	5
		การป้องกันการทุจริต	การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต	8
มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	2			

รายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 |