

๒. การบริหารราชการเพื่อป้องกันการทุจริต

๒.๒ มาตรการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

๒.๒.๓ การสร้างความโปร่งใสในการบริการสาธารณะ/บริการ ประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยทัดเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม/มาตรการ

ลำดับที่ ๕ มิติที่ ๒ /๒.๒/๒.๒.๓

๑. ชื่อโครงการ : มาตรการ “ยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน”

๒. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

ด้วยประชาชนในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม กล่าวได้ว่าเป็นสังคม พหุวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก จึงได้ให้ความสำคัญในการสร้างความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะ/บริการประชาชนให้เกิดขึ้นในพื้นที่มากที่สุด โดยนำแนวทางตามหลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะหลักความโปร่งใส (Transparency) และหลักเสมอภาค (Equity) โดยไม่แบ่งแยกด้าน เพศ ถิ่นกำหนด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ สอดคล้องกับมาตรา ๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐและการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานมีการใช้ระบบหรือเกณฑ์ที่ชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก จึงมีการนำเทคโนโลยีมาช่วย ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยทัดเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้การบริการของหน่วยงานมีความเป็นธรรมโปร่งใสยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดของหน่วยงานให้บริการอย่างมีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๔. เป้าหมาย/ผลผลิต

ความพึงพอใจเฉลี่ยของประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐

๕. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ จัดให้มีระบบ เกณฑ์หรือเครื่องมือการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ระบบการให้บริการออนไลน์ เป็นต้น

๖.๒ จัดให้มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจน

๖.๓ จัดให้มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ จัดให้มีกล้องวงจรปิดภายในสถานที่ให้บริการ

๖.๔ จัดให้มีสถานที่สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ ทางลาดชัน ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๔ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ -๒๕๖๔)

๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตีเหล็ก

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ที่ วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก(ผ่านปลัดฯ)

เรื่องเดิม ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนในการรับบริการ ตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวม ๔ ด้าน ประกอบด้วย ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรให้บริการ และ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง จากแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนผู้บริการ ภาพรวมในทุกหน่วยราชการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๘๐ ราย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สรุปถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ร้อยละ ๙๖.๒๕ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๓.๗๕ มีความพึงพอใจ และไม่พบผู้มีความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจประชาชน ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อวางแผนปรับปรุง พัฒนาองค์กร เพื่อให้การให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตามเอกสารท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา.

ลงชื่อ.....

(นายสุทธา ทาสี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ความเห็น - เห็นชอบ.....

ลงชื่อ.....

(นายณรงค์ชัย พงศ์ศรีเพียร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ผลการพิจารณา (☒) เห็นชอบ.....

(☐) ไม่เห็นชอบ.....

ลงชื่อ.....

(นางมะลิ พานิช)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

รักษาราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในการลดขั้นตอนการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้เหล็ก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด80.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	45	56.3	
• หญิง	35	43.7	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	6	7.5	
• 21 - 40 ปี	12	15.0	
• 41 — 60 ปี	34	42.5	
• 60 ปีขึ้นไป	28	35.0	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	34	42.5	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	44	55.0	
• ปริญญาตรี	2	2.5	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	12	15.0	
• ผู้ประกอบการ	4	5.0	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	70.0	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	8	10	
• อื่นๆ โปรดระบุ			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	75	93.75	5	6.25	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.61	6	7.38	0	0	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	77	96.25	3	3.75	0	0	0	0	0	0

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	74	92.61	6	7.38	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	77	96.25	3	3.75	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	75	93.75	5	6.25	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	76	95.0	4	5.0	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	77	96.25	3	3.75	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลิขิตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	76	95.0	4	5.0	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.61	6	7.38	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	77	96.25	3	3.75	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	74	92.61	6	7.38	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	75	93.75	5	6.25	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	77	96.25	3	3.75	0	0	0	0	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....