

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : พ.อ.บุรพา ผาสุขสวัสดิ์	ผู้จัดเก็บข้อมูล : พ.อ.หญิงอรุณลักษณ์ รักษ์แสงสว่าง
เบอร์ติดต่อ : 02 – 2233254	เบอร์ติดต่อ : 02 – 2233254
คำอธิบาย : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ สังเคราะห์เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญ และจำเป็นในการประเมินจำแนกองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ประเด็นการประเมิน และแปลงไปสู่คำถามที่ใช้ในการประเมินจากข้อมูลเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ใน 5 ดัชนี ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (Transparency) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability) ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) ดัชนีคุณธรรมการทำงานใน หน่วยงาน (Work Integrity) รวมถึงให้ความสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้เกิดการสนับสนุนต่อการยกระดับค่าคะแนน ดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นไปตามทิศทางของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยได้สังเคราะห์ผลการวิจัยเรื่องแนวทางการ ปรับปรุงและแนวการพัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศ ไทยให้ สูงขึ้น ซึ่งจัดทำโดยคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้ศึกษาข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือการประเมินด้านความโปร่งใส คุณธรรมจริยธรรม และการทุจริต ทั้งเครื่องมือของ ประเทศไทยและเครื่องมือในระดับสากลเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้สามารถเกิดการ ป้องกันการทุจริต เชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ	

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน
ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ	85.2	1. นรต. ดำเนินการการปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ของหน่วยที่กำหนดให้ขอสำเนา เอกสารที่ทางราชการออกให้ เรียบร้อยแล้ว 2. นรต. ดำเนินการปรับปรุงและ จัดทำคู่มือประชาชนในระบบ พร้อม กับทดลองใช้คู่มือประชาชนที่ได้มี การปรับปรุงกับผู้มาขอรับบริการ แล้ว 3. นรต. ได้ให้ผู้มาขอรับบริการทำ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มา รับบริการที่มีต่องานการปรับปรุง คู่มือประชาชน

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

- ไม่เรียกเก็บสำเนาเอกสารเช่น ทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน
- ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ข้อเสนอแนะ :

หลักฐานอ้างอิง :

- พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ที่มีต่องานบริการเกี่ยวกับนักศึกษาวิชาทหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☒ หน้าข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานการปรับปรุงคู่มือประชาชน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 15 - 17 ปี ☐ 18 - 20 ปี
- ☐ 21 - 23 ปี ☐ 24 - 26 ปี
3. การศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี ☐ อื่น
4. อาชีพ ☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้าง ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานการปรับปรุงคู่มือประชาชน

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่องานการปรับปรุงคู่มือประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความพึงพอใจกับการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy) เช่น สำเนาบัตรประชาชน ฯลฯ					
2. มีความพึงพอใจขั้นตอนการขอรับบริการ มีความ คล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
3. มีความพึงพอใจกับตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน					
4. มีความพึงพอใจกับระยะเวลาในการรับบริการ					
5. มีความพึงพอใจกับจุดรับบริการ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการทำแบบสำรวจ
กองทะเบียนพลนักศึกษาวิชาทหาร หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน

สรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการและทำแบบประเมินฯ จำนวน 200 คน

1. เพศ.....ชาย	81	คน
หญิง	119	คน
2. อายุ.....15 - 17 ปี	5	คน
18 - 20 ปี	150	คน
21 - 23 ปี	21	คน
24 - 26 ปี	24	คน
3. การศึกษา.....มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	6	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	21	คน
ปริญญาตรี	173	คน
อื่น ๆ	4	คน
4. อาชีพ.....นักศึกษา	48	คน
ข้าราชการ	5	คน
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	26	คน
ลูกจ้าง	59	คน
ธุรกิจส่วนตัว	40	คน
อื่น ๆ	22	คน

ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่องานการปรับปรุงคู่มือประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความพึงพอใจกับการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy) เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฯลฯ	83	13.5	3.5		
2. มีความพึงพอใจขั้นตอนการขอรับบริการ มีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	85.5	12.5	2		
3. มีความพึงพอใจกับตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน	85	13.5	1	0.5	
4. มีความพึงพอใจกับระยะเวลาในการรับบริการ	85	13.5	1	0.5	
5. มีความพึงพอใจกับจุดรับบริการ	87.5	11.5	1		

