

## รายงานประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

### หลักการและเหตุผล

กรมทางหลวงชนบท ได้ดำเนินการตาม พรบ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติ ตั้งแต่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ตาม พรบ. กฎหมายที่ออกโดยคำสั่งของ คสช. ให้ดูแลความสะดวกของประชาชน

### วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

เพื่อให้กรมดำเนินการดังกล่าว บรรลุวัตถุประสงค์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งต้องมีการประเมินผลและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกรมต่อไป

### ผลการปฏิบัติ

กรมทางหลวงชนบทได้ประเมินผลวัดความพึงพอใจในการดำเนินงานอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ๑๔ คู่มือ ผลปรากฏว่าภาพรวมได้ ๘๙ %

อนึ่ง ผลสะท้อนการดำเนินงานอีกทางหนึ่งคือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรม เช่น ห้องน้ำชำรุด เก้าอี้ไม่พอ

### วิเคราะห์

สตน.ได้พิจารณาผลการประเมินดำเนินงานดังกล่าว พบว่าผลการร้องเรียน มีความเห็นว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงแต่ยังคงมีเรื่องไม่พอใจอยู่บ้าง

### ข้อเสนอ

- ควรแก้ไขความไม่พอใจของผู้รับบริการ เช่น การปรับปรุง ซ่อมบำรุงห้องน้ำผู้รับบริการ
- มีสถานที่นั่งรอให้เพียงพอ