



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว
เรื่อง เผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว (Citizen Feedback) เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการรับบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยทำการสุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๖๐ คน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสนม ไสป่าสัก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ที่ สบ ๗๔๐๐๑/ กษ

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการรับบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับการบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยทำการสุ่มตัวอย่าง ๖๐ คน นั้น

บัดนี้การดำเนินงานโครงการดังกล่าว เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนภาพรณ สุมาวรรณ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด เห็นชอบนำผลผู้ประเมินมาจัดทำแผนปรับปรุง

(นางเกชา จิตรธรรม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. จก

(นายกมลพันธ์ คงสมพงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

ความเห็นปลัด อบต.

(นายสนม โสป่าสัก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ชาย จำนวน ๒๗ คน ๒. หญิง จำนวน ๓๓ คน

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๓ คน ๒. อายุ ๑๘ -๓๕ ปี จำนวน ๒๐ คน
๓. อายุ ๓๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน ๓. อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๑ คน

๓. ระดับการศึกษา

๑. ปฐมศึกษา จำนวน ๑๑ คน ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗ คน
๓. มัธยมปลาย/ปวช. จำนวน ๙ คน ๔. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๘ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน
๗. อื่นๆ จำนวน ๑๔ คน

๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร จำนวน ๑๒ คน ๒. รับจ้าง จำนวน ๑๖ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๗ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน
๕. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓ คน ๖. อื่นๆ จำนวน ๑๑ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๙	๓๐	๑	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๙	๓๙	๒	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๑	๓๑	๘	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๙	๒	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๗	๓๑	๒	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓๐	๒๙	๑	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๕	๒๔	๑	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๑	๒๘	๑	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๔๕
หญิง	๓๓	๕๕
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๕
อายุ ๑๘ – ๓๕ ปี	๒๐	๓๓
อายุ ๓๖ – ๖๐ ปี	๑๖	๒๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒๑	๓๕
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๑๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๑๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙	๑๕
อนุปริญญา/ปวส.	๘	๑๓
ปริญญาตรี	๑๐	๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อื่นๆ	๑๔	๒๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	๑๓	๒๒
รับจ้าง	๑๖	๒๗
รับราชการ	๗	๑๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๗
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๕
อื่นๆ	๑๑	๑๘
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} และระดับ ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ เห็นได้ง่าย	๒๙	๓๐	๑	๐	๐	๔.๔๘ (มาก)	๘๙.๓๓
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ หน้าที่	๑๙	๓๙	๒	๐	๐	๔.๓๐ (มาก)	๘๕.๖๗
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๑	๓๑	๘	๐	๐	๔.๒๓ (มาก)	๘๔.๓๓
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๙	๒	๐	๐	๔.๒๘ (มาก)	๘๕.๖๗
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๗	๓๑	๒	๐	๐	๔.๔๓ (มาก)	๘๘.๓๓
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๓๐	๒๙	๑	๐	๐	๔.๕๐ (มาก)	๘๙.๖๗
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๕	๒๔	๑	๐	๐	๔.๕๘ (มากที่สุด)	๙๑.๓๓
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๑	๒๘	๑	๐	๐	๔.๕๒ (มากที่สุด)	๙๐.๐๐

สรุปการประเมินความพึงพอใจ

๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘ **คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓**

๒. มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๐ **คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗**

๓. ความสุภาพในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๓ **คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓**

๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๘ **คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗**

๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ **คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓**

๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๐ **คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗**

๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๘ **คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓**

๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ **คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐**

จุดเด่นขององค์กร

๑. บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะต่อการทำงาน
๒. บริการดี ติดต่อสะดวก ให้คำปรึกษาดี
๓. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
๔. ติดต่อดีสะดวก
๕. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
๖. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดถูกต้องครบถ้วน
๗. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
๘. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลดีเยี่ยมตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง

๑. เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร (ส่วนน้อย)
๒. บางครั้งต้องรอช้า

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี
๒. ควรมีบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์บริเวณส่วนหน้า อบรม. เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

รายงานสรุปความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ณ จุดบริการ

ผ่านระบบ Citizen.info.go.th โดยสแกน QR CODE

สืบเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์/ร้องเรียน การชำระภาษี การขออนุญาตต่างๆ และเรื่องอื่นๆ อีกมาก

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

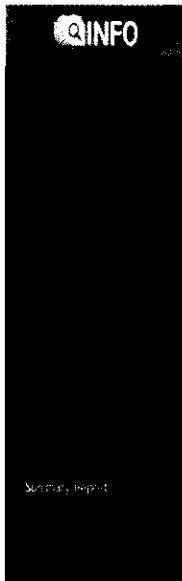
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว โดยมีการติดตั้งระบบ Citizen Feedback ณ จุดบริการเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบ QR CODE ในระบบจะแบ่งข้อการประเมินออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และ(๒) ความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว จากนั้นระบบ Citizen Feedback จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ จุดบริการ ได้สแกน QR CODE ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๖ ราย ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
๓. ความพึงพอใจด้านระยะเวลา ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
๔. ความพึงพอใจด้านสถานที่ ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
๕. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐
๖. ความพึงพอใจด้านเอกสาร ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

ภาพรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ณ จุดบริการ

ผ่านระบบ Citizen.info.go.th โดยสแกน QR CODE



☰

ข้อมูล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ้ว อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา (เจ้าหน้าที่จุดบริการ) เมนู ▾

ลำดับ	วันที่	เวลา	จำนวน	ประเภท
1	-	-	-	-
2	18 ก.พ. 2565	10:05	5	- ด้านเอกสาร - ด้านเจ้าหน้าที่ - ด้านระยะเวลา
3	17 ก.พ. 2565	14:29	5	- ด้านเจ้าหน้าที่ - ด้านระยะเวลา
4	16 ก.พ. 2565	11:02	5	- ด้านเจ้าหน้าที่ - ด้านระยะเวลา
5	16 ก.พ. 2565	10:53	5	- ด้านเจ้าหน้าที่ - ด้านระยะเวลา
6	16 ก.พ. 2565	17:07	5	- ด้านเจ้าหน้าที่ - ด้านระยะเวลา
7	16 ก.พ. 2565	10:54	5	- ด้านเจ้าหน้าที่ - ด้านระยะเวลา

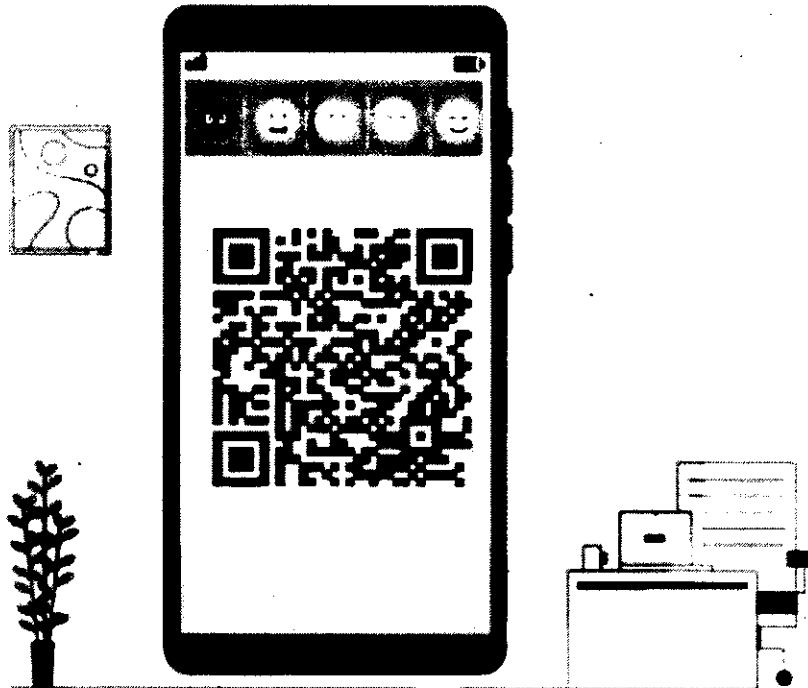
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ณ จุดบริการ

ผ่านระบบ Citizen.info.go.th โดยสแกน QR CODE

**"องค์การบริหารส่วนตำบลช้างเผือก อำเภอแก่งคอย
จังหวัดสระบุรี"**



เพียงสแกน QR Code



QINFO



DGA

กรมส่งเสริมการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์