



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว๑๔๔๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชน ในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือจังหวัด ประสานแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบ และดำเนินการ ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ได้ลงทะเบียน Username และ Password เพื่อเข้าร่วมโครงการ Citizen Feedback และ Zero Copy และปึกหมุดพิกัด ณ จุดให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิชพล จอนเกาะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๓๒ คน	หญิง	จำนวน ๑๘ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑ คน	๒. ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๖ คน
	๓. ๓๖ - ๔๙ ปี	จำนวน ๑๔ คน	๔. ๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๙ คน
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด				
	๑) ประถมศึกษา	จำนวน ๘ คน	๒) มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๗ คน
	๓) ปวช./ปวส.	จำนวน ๔ คน	๔) อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕)ปริญญาตรี	จำนวน ๑๑ คน	๖) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน
	๗) อื่น ๆ ไม่ได้ศึกษา	จำนวน ๔ คน		
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ				
	๑) เกษตรกร	จำนวน ๑๐ คน	๒) ลูกจ้าง	จำนวน ๑๗ คน
	๓) รับราชการ	จำนวน ๕ คน	๔) ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๒ คน
	๕) อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖ คน		
๕. กงทึ่มารับบริการ				
	๑) สำนักปลัด	จำนวน ๑๐ คน	๒) กองคลัง	จำนวน ๒๐ คน
	๓) กองช่าง	จำนวน ๑๕ คน	๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๓ คน
	๕) กองศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	จำนวน ๒ คน	๖) อื่น ๆ	จำนวน ๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๔	๓๖	๐	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๙	๒๙	๒	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๑	๒๘	๑	๐	๐
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒๙	๓	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๔	๓๐	๖	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๒	๒๙	๙	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๑	๒๘	๑๐	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๖	๓๐	๔	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๒	๖๔
หญิง	๑๘	๓๖
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ข้อมูลอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๒.๐
๑๘-๓๕ ปี	๖	๑๒.๐
๓๖-๔๙ ปี	๑๔	๒๘.๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๙	๕๘.๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๑๖.๐
มัธยมศึกษา	๑๗	๓๔.๐
ปวช./ปวส.	๔	๘.๐
อนุปริญญา	๔	๘.๐
ปริญญาตรี	๑๑	๒๒.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔.๐
อื่น ๆ	๔	๘.๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ข้อมูลด้านอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	๒๐.๐
ลูกจ้าง	๑๗	๓๔.๐
รับราชการ	๕	๑๐.๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔.๐
อื่น ๆ	๖	๑๒.๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ข้อมูลกองที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส่วนราชการ		
สำนักปลัด	๑๐	๒๐.๐
กองคลัง	๒๐	๔๐.๐
กองช่าง	๑๕	๓๐.๐
กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	๓	๖.๐
กองศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๒	๔.๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					และ ระดับ ค่าเฉลี่ย	หมายเหตุ
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง (คน)		
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์ และ ป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๔	๓๖	๐	๐	๐	๔.๒๘ (ดีมาก)	๘๕.๖๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอน และ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๔	๒๙	๒	๐	๐	๔.๓๔ (ดีมาก)	๘๖.๘๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๑	๒๘	๑	๐	๐	๔.๔ (ดีมาก)	๘๘.๐๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วใน การให้บริการ	๑๘	๒๙	๓	๐	๐	๔.๓ (ดีมาก)	๘๖.๐๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๔	๓๐	๖	๐	๐	๔.๑๖ (ดีมาก)	๘๓.๒๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ กับความต้องการ	๑๒	๒๙	๙	๐	๐	๔.๐๖ (ดีมาก)	๘๑.๒๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่าง เพียงพอ	๑๘	๒๙	๓	๐	๐	๓.๙๘ (ดีมาก)	๘๖.๐๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมี ความยุติธรรม	๑๖	๓๐	๔	๐	๐	๔.๒๔ (ดีมาก)	๘๗.๘๐

สรุป

- ๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐
- ๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐
- ๓.มีความสุภาพในการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
- ๔.ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐
- ๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐
- ๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐
- ๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐
- ๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

จุดเด่นขององค์กร

- ๑.บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะต่อการทำงาน
- ๒.บริการดี ติดต่อสะดวก ให้คำปรึกษาได้ดี
- ๓.มีความรวดเร็วในการประสานงาน
- ๔.ติดต่อได้สะดวก
- ๕.มีเจ้าหน้าที่น่ารัก และเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
- ๖.มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
- ๗.สถานที่สะอาดเป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
- ๘.บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลดีเยี่ยมตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ๑.เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตายังไม่ยิ้มแย้ม(ส่วนน้อย)
- ๒.บางครั้งต้องรอนานบ้าง

ข้อเสนอแนะ

- ๑.ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ใช้น้ำเสียงที่ดี

