

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ
ผ่านทางระบบ CITIZEN-info ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

****

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ได้รับการบริการจากภาครัฐที่รวดเร็ว ง่าย และลดภาระค่าใช้จ่าย โดยให้หน่วยงานราชการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้ได้รับรู้ความพึงพอใจจากการใช้บริการของประชาชน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้ร่วมมือพัฒนาระบบ CITIZENinfo แอปพลิเคชั่นเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลจุดให้บริการประชาชน ทั้งพิกัดจุดให้บริการ และรายละเอียดของงานบริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าถึงและรับรู้ช่องทางการให้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครื่องมือในการแสดงความพึงพอใจการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ โดยการสแกน QR Code เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถมีส่วนร่วมในการให้ผลตอบรับจากการเข้าถึงช่องทางการให้บริการภาครัฐ และนำไปสู่การต่อยอดเป็นเครื่องมือในการรับรู้ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้งานมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการผ่านทางระบบ CITIZEN-info ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบรายงานแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายกันต์พล เบญจพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ
ผ่านทางระบบ CITIZEN-info ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ได้รับการบริการจากภาครัฐที่รวดเร็ว ง่าย และลดภาระค่าใช้จ่าย โดยให้หน่วยงานราชการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้ได้รับรู้ความพึงพอใจจากการใช้บริการของประชาชน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้ร่วมมือพัฒนาระบบ CITIZENinfo แอปพลิเคชั่นเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลจุดให้บริการประชาชนทั้งพิกัดจุดให้บริการ และรายละเอียดของงานบริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าถึงและรับรู้ช่องทางการให้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครื่องมือในการแสดงความพึงพอใจการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ โดยการสแกน QR Code เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถมีส่วนร่วมในการให้ผลตอบรับจากการเข้าถึงช่องทางการให้บริการภาครัฐ และนำไปสู่การต่อยอดเป็นเครื่องมือในการรับรู้ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้งานมากขึ้นต่อไป

๑.เครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ ผ่านระบบ CITIZEN-info โดยการสแกน QR Code ในการแสดงความพึงพอใจการใช้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ หรือทาง https://citizen.info.go.th/feedbeck/@14@sa0o06fk1 โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชนทั่วไป ที่ใช้บริการได้แสดงความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ และช่องทางอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



๒.แบบสอบถาม ...

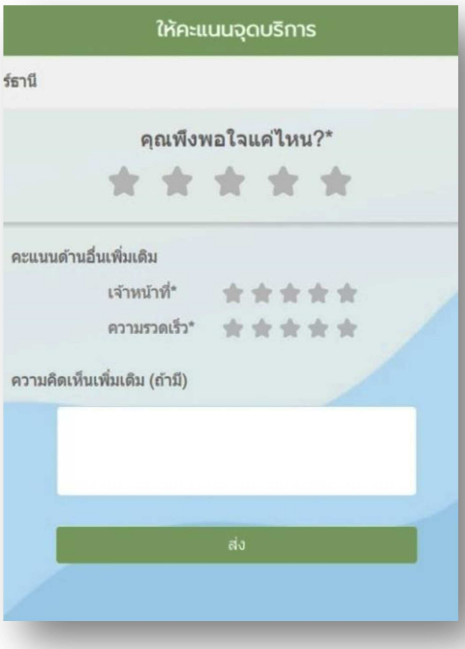
๒.แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

๑.การให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

๒.คะแนนด้านอื่นเพิ่มเติม

- ด้านเจ้าหน้าที่
- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

๓.ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ถ้ามี)



๑. เกณฑ์การให้คะแนน

ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

๕.พึงพอใจมากที่สุด

๔.พึงพอใจมาก

๓.พึงพอใจปานกลาง

๒.พึงพอใจน้อย

๑.พึงพอใจน้อยที่สุด

๒. เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดี

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยองค์การ...

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานราชการ ณ จุดบริการ จำนวน ๕ จุด ดังนี้

จุดที่ ๑ การรับลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การรับลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ และการขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์

จุดที่ ๒ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

จุดที่ ๓ การให้บริการด้านการศึกษา วัฒนธรรมและนันทนาการ

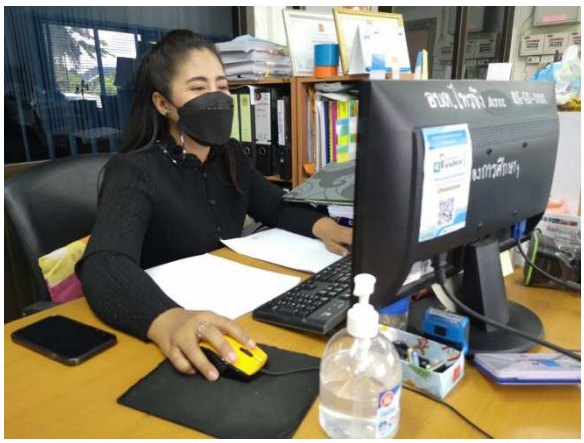
จุดที่ ๔ การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จุดที่ ๕ การให้บริการด้านกองการเจ้าหน้าที่











ดังนั้นจึง ...

ดังนั้น จึงขอรายงานผลคะแนนภาพรวมและกราฟแสดงสถิติจำนวนประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการให้คะแนนพึงพอใจและความคิดเห็นทางระบบ CITIZEN-info

จากการตอบแบบสอบภามพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จำนวน ๕๐ ราย โดยสามารถแบ่งตามด้านต่างๆ ดังนี้

๑.ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ดีมาก	๓๕	๗๐
ดี	๑๓	๒๗
ปานกลาง	๒	๓
น้อย	๐	๐
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการในภาพรวม พบว่า มีผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมระดับดีมาก จำนวน ๓๕ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๖) รองลงมาเป็นระดับ ดี จำนวน ๑๓ ราย และระดับปานกลาง จำนวน ๒ ราย ตามลำดับ



๒.คะแนนด้าน ...

๒.คะแนนด้านอื่นเพิ่มเติม ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ดีมาก	๓๑	๖๒
ดี	๑๒	๒๔
ปานกลาง	๖	๑๒
น้อย	๑	๒
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าให้บริการ พบว่า มีผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในระดับดีมาก จำนวน ๓๑ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖) รองลงมาเป็นระดับ ดี จำนวน ๑๒ ราย ระดับปานกลาง จำนวน ๖ ราย และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ ราย ตามลำดับ



- ด้านความรวดเร็ว ...

- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ดีมาก	๒๖	๕๒
ดี	๑๖	๓๒
ปานกลาง	๗	๑๔
น้อย	๑	๒
น้อยที่สุด	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า มีผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับดีมาก จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๔) รองลงมาเป็นระดับ ดี จำนวน ๑๖ ราย ระดับปานกลาง จำนวน ๗ ราย และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ ราย ตามลำดับ



๓.ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยจากการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ พบว่า ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยแยกเป็นประเด็น ดังนี้

๑.ที่นั่งให้บริการน้อย ยืนรอเมื่อยขา น่าจะมีโต๊ะหินอ่อน หรือที่นั่งตามจุดต่างๆ
๒.อยากให้เพิ่มที่พักคอยสำหรับผู้รับบริการ
๓.การให้บริการเป็นมืออาชีพครับ
๔.การให้บริการประชาชนดี ประทับใจที่สุด
๕.จุดบริการ เห็นได้ชัดเจน สะอาด เจ้าหน้าที่ให้การแนะนำดี

****