



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

ที่ นศ ๗๙๑๐๑/๑๕๕๕

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้เนิรการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ในระบบ E-Service ผ่านเว็บไซต์ อบต. เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการของ อบต.บางขัน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวม

๒. ข้อเท็จจริง

สรุป จำนวนผู้เข้าร่วมประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ในระบบ E-Service ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๗๗ คน มีผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ

- เพศชาย ร้อยละ ๕๒.๖
- เพศหญิง ร้อยละ ๔๗.๔

อาชีพ

- เกษตรกร ร้อยละ ๕๕.๘
- พนักงานเอกชน ร้อยละ ๑๓
- ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ร้อยละ ๑๕.๖
- อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ร้อยละ ค้าขาย ๑๕.๖

ระดับความพึงพอใจ

ประเภทความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)			
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง
ด้านการให้บริการ	๕๕.๘	๔๑.๖	๒.๖	-
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๐.๓	๕๘.๔	๑.๓	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๙.๗	๓๖.๔	๓.๙	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๑.๖	๖๔.๕	๓.๙	-
ผลคะแนนในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน คิดรวมเป็นร้อยละ ๙๗.๑				

๓. ระเบียบ กฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๙ (๒)

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรประชาสัมพันธ์ และแจ้งทุกส่วนราชการทราบ เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามท้ายบันทึกนี้ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางอนงเยาว์ ไหมสีเสน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอรอุมา มิ่งวัน)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(ลงชื่อ).....

(นางสาวณิชากัทร พลชัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายสง่า ปรีชา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น นายก อบต.

(ลงชื่อ).....

(นายदनัย ทิพย์ยาน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback)

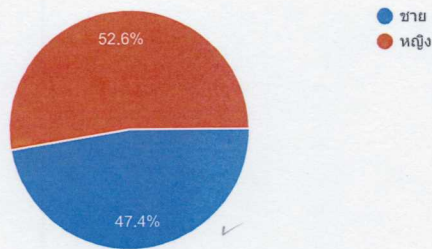
การตอบกลับ 77 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

เพศ

 คัดลอก

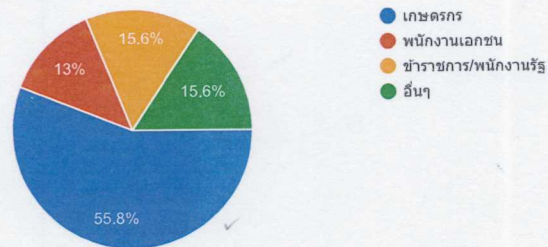
คำตอบ 76 ข้อ



อาชีพ

 คัดลอก

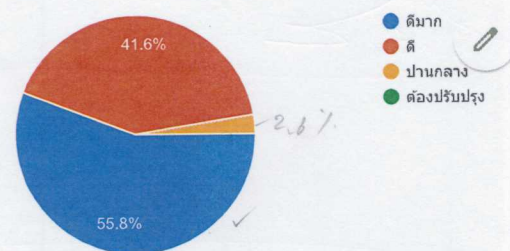
คำตอบ 77 ข้อ



ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

 คัดลอก

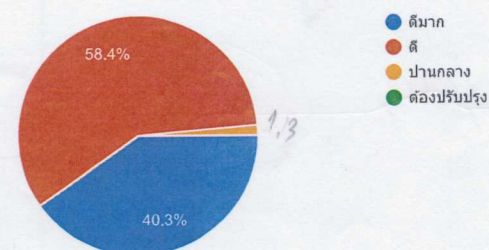
คำตอบ 77 ข้อ



ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

 คัดลอก

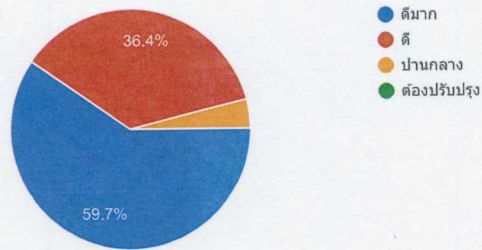
คำตอบ 77 ข้อ



ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คัดลอก

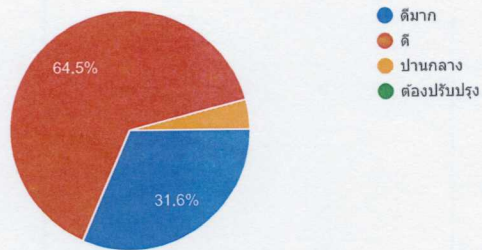
คำตอบ 77 ข้อ



ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก

คำตอบ 76 ข้อ



เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อจำกัดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

The diagram illustrates five service channels for the Ministry of Education, Culture and Sport:

- e-service** (อบต.บางขัน): Represented by a blue hexagon with a laptop icon.
- E-Saraban**: Represented by a green hexagon with a book icon.
- Call Center** (ศูนย์บริการลูกค้า): Represented by a red hexagon with a telephone handset icon.
- Web** (เว็บไซต์): Represented by a yellow hexagon with a computer monitor icon.
- Mobile App** (แอปพลิเคชัน): Represented by a purple hexagon with a smartphone icon.

		
	ชำระภาษีและค่าธรรมเนียม - ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ฯลฯ - ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์รายต่อสัปดาห์ - เงินประกันสัญญาเงินรับเงินฯ	
	บริการขอความช่วยเหลือหรือข้อเสนอแนะ - คำร้องขอความช่วยเหลือ - เสนอแนะปัญหาและความต้องการ	
	บริการเรื่องเงินหรือเรื่องทรัพย์สิน - ร้องเรียนการทุจริตและการฉ้อโกงในเขตประจวบฯ - คลาวไทยชำระค่า พลังงานแจ้ง ประพฤติผิดชอบ	
	แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน (citizen Feedback)	



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback)

เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบงานให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

sarabunbangkhan51@gmail.com สลับบัญชี

📧 ไม่ใช้ร่วมกัน

เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อาชีพ

- ☐ เกษตรกร
- ☐ พนักงานเอกชน
- ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐ
- ☐ อื่นๆ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

- ☐ ดีมาก
- ☐ ดี
- ☐ ปานกลาง
- ☐ ต้องปรับปรุง

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

- ☐ ดีมาก
- ☐ ดี
- ☐ ปานกลาง
- ☐ ต้องปรับปรุง



แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback)

เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

sarabunbangkhan51@gmail.com ค่ะณัฐณี

ไม่ใช้ระบบ



เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

อาชีพ

- ☐ เกษตรกร
☐ พนักงานเอกชน
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐ
☐ อื่นๆ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

- ☐ ดีมาก
☐ ดี
☐ ปานกลาง
☐ ต้องปรับปรุง

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

- ☐ ดีมาก
☐ ดี
☐ ปานกลาง
☐ ต้องปรับปรุง

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- ☐ ดีมาก
☐ ดี
☐ ปานกลาง
☐ ต้องปรับปรุง

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ☐ ดีมาก
☐ ดี
☐ ปานกลาง
☐ ต้องปรับปรุง

๕๑

สิ่งแบบฟอร์ม

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

ตัวชี้วัด	การตรวจสอบการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	คะแนนที่ได้
คำอธิบาย: ๑. โทรศัพท์สายด่วน เช่น ๑๖๖๙ เป็นต้น หรือสายตรงถึงผู้บริหารท้องถิ่น อาจเป็นโทรศัพท์มือถือถึงผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง เป็นต้น (ระบุให้ชัดเจนว่าโทรศัพท์สายด่วนนั้นคือหมายเลขใด หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ) ๒. การเผยแพร่ หมายถึง การเผยแพร่ที่เป็นรูปแบบเอกสาร ตีพิมพ์ ประมวล สำนักรงาน/ที่ทำการ หรือเผยแพร่ทางเว็บไซต์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายเหตุ: สำหรับตรวจประเมิน ☒ อบจ. ☒ ทน. ☒ ทม. ☒ ทต. ☒ อบต. ☒ เมืองพัทยา ☐ สามารถตั้งฐานได้ในกรณีสุวิสัย พร้อมระบุเหตุ ☒ ไม่สามารถตั้งฐานได้ทุกกรณี				
ตัวชี้วัด	การตรวจสอบการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	คะแนนที่ได้
๕	ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๑. แบบประเมินความพึงพอใจ ๒. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่สรุปผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ๓. เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการให้คะแนนและแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔. มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมาย/ระเบียบและหนังสือที่เกี่ยวข้อง ๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ๓. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ๔. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑ ๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑	๕. การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback) มีการดำเนินการ ดังนี้ (โปรด ☒ ในช่อง ☐ ที่มีการดำเนินการ) ☐ ๑. มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ โดยจะต้องมีการให้คะแนนและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ☐ ๒. มีการสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนเสนอผู้บริหารท้องถิ่น และประกาศให้ประชาชนทราบ อย่างน้อย ๒ ช่องทางให้ประชาชนทราบ โดยจะต้องมีการแสดงผลผ่านทางเว็บไซต์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ☐ ๓. มีผลการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบประเมิน ☐ ๔. มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการ เกณฑ์การให้คะแนน : ๑. ดำเนินการ ๑ - ๔ ๒. ดำเนินการ ๑ - ๓ ๓. ดำเนินการ ๑ - ๒ ๔. ไม่มีการดำเนินการ	๕ ๓ ๑ ๐	
คำอธิบาย: ๑. ข้อ ๓ มีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ให้นำมาจากข้อ ๑-๒ ๒. บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง งานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรืองานบริการที่มีการประกาศคู่มือสำหรับประชาชนให้ประชาชนทราบ โดยอาจเป็นการประเมินในภาพรวมงานบริการ หรือเฉพาะเจาะจงเรื่องก็ได้ ๓. สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ต้องมีเนื้อหาลำดับอย่างน้อย จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ๔. การนำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ ตัวอย่างเช่น การนำไปใช้ประกอบการประชุมพิจารณาปรับปรุงบริการ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น หรือโครงการ/กิจกรรม ฯลฯ				
หมายเหตุ: สำหรับตรวจประเมิน ☒ อบจ. ☒ ทน. ☒ ทม. ☒ ทต. ☒ อบต. ☒ เมืองพัทยา ☐ สามารถตั้งฐานได้ในกรณีสุวิสัย พร้อมระบุเหตุ ☒ ไม่สามารถตั้งฐานได้ทุกกรณี				