

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปี พ.ศ. 2568

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

จัดทำโดย
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

แบบรายงานแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

ส่งภายในวันที่
15 มกราคม 2568

แผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	หลักฐานการสร้างการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร
แผนที่ 1 ปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กิจกรรมที่ 1 แนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ จัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อสามารถให้บริการสมาชิกผ่านระบบออนไลน์ และสมาชิก สามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้	เพื่อให้สมาชิก สหกรณ์ใช้ในการ ตรวจสอบข้อมูล ทางการเงินของ ตนเอง สามารถลด ปัญหาการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์	25 ธ.ค.2567 - 30 ก.ค. 2568	จำนวนสหกรณ์ทุกประเภทที่มีการ จัดทำ application เพื่อให้สมาชิก ใช้ตรวจสอบข้อมูลทางการเงินของ สมาชิก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	รายงานผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มที่ รับผิดชอบ จากการประชุมข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2568
แผนที่ 2 ปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กิจกรรมที่ 1 การจัดอัตราค่าจ้างและบริหารอัตรา ค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์ให้มีความเหมาะสมกับ ปริมาณงาน ความ ยากง่ายของงานและวางแผนเพิ่ม ความถี่ในการเข้าแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์	เพื่อบริหารอัตรา ค่าจ้างของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดให้มีความ เหมาะสม	1 - 15 พ.ค. 2568	อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สหกรณ์ได้รับการปรับปรุงตาม กรอบการปรับปรุงโครงสร้างการ แบ่งงานภายในของกรมส่งเสริม สหกรณ์ (กรอบทดลอง) ร้อยละ 100	คำสั่งสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กาญจนบุรี เรื่อง มอบหมายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของข้าราชการ ลูกจ้าง ประจำ พนักงานราชการและลูกจ้างเหมา บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กาญจนบุรี และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนที่ 3 ปรับปรุงด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมที่ 1 การเปิดโอกาสให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพ หรือประชาชนทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์ อีเล็คทรอนิกส์ (e-mail) /application Line /Facebook ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี กิจกรรมที่ 2 ปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และเป็นไปตามมาตรฐานตามที่กรมฯ กำหนด	เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารได้รับการแสดงความคิดเห็นและนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงาน และสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทราบเป็นประจำ	25 ธ.ค.2567 - 30 ก.ค. 2568 25 ธ.ค.2567 - 30 ก.ค. 2568	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรีมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรีมีผลการตรวจประเมินมาตรฐานเว็บไซต์ของหน่วยงานในระดับ 95 คะแนนขึ้นไป	1) ประชาสัมพันธ์ภาพ infographic ที่แสดงถึงช่องทางการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน 2) e-mail / application Line / Facebook ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี 1) Website ของหน่วยงาน ที่แสดงถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารและเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมฯ กำหนด 2) ช่อง YouTube “สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี”
--	---	---	--	---

แผนการปฏิบัติงาน (Action plan) และตัวชี้วัดความสำเร็จการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ
กรมส่งเสริมสหกรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ.2568
หน่วยงาน สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

กิจกรรม	ด. ค.	พ. ย.	ธ. ค.	ม. ค.	ก. พ.	มี. ค.	เม. ย.	พ. ค.	มิ. ย.	ก. ค.	ส. ค.	ก. ย.	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1. วิเคราะห์ผลสรุปความพึงพอใจ													● ส่ง Action Plan ภายในวันที่ 15 มกราคม 2568
2. จัดทำ Action plan													
แผนที่ 1 ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการให้บริการ													
กิจกรรมที่ 1 : แนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ จัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อสามารถให้บริการสมาชิก ผ่านระบบออนไลน์ และ สมาชิกสามารถตรวจสอบ ข้อมูลของตนเองได้													จำนวนสหกรณ์ทุก ประเภทที่มีการจัดทำ application เพื่อให้ สมาชิกใช้ตรวจสอบ ข้อมูลทางการเงินของ สมาชิก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
แผนที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่													
กิจกรรมที่ 1 : การจัดอัตรา กำลังและบริหารอัตรากำลัง ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สหกรณ์ให้มีความเหมาะสม กับปริมาณงาน ความยากง่าย ของงานและวางแผนเพิ่ม ความถี่ในการเข้าแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์								→←					อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์ได้รับการ ปรับปรุงตามกรอบการ ปรับปรุงโครงสร้างการ แบ่งงานภายในของกรม ส่งเสริมสหกรณ์ (กรอบทดลอง) ร้อยละ 100

กิจกรรม	ด. ค.	พ. ย.	ธ. ค.	ม. ค.	ก. พ.	มี. ค.	เม. ย.	พ. ค.	มิ. ย.	ก. ค.	ส. ค.	ก. ย.	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
แผนที่ 3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก													
กิจกรรมที่ 1 : การเปิดโอกาสให้สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพ หรือประชาชนทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) /application Line /Facebook ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี													สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง
กิจกรรมที่ 2 : ปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่ายและเป็นไปตามมาตรฐานตามที่กรมฯ กำหนด													สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี มีผลการตรวจประเมินมาตรฐานเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในระดับ 95 คะแนนขึ้นไป

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปี พ.ศ.2568 ของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

แบบสำรวจนี้จัดทำเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี ข้อมูลบางส่วนจะนำไปปรับปรุงและ
พัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด คำตอบ
ของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน จึงขอความกรุณาท่านตอบคำ
ถามตามความเป็นจริง และความคิดเห็นที่แท้จริง ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 – 60 ปี
3. การศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
☐ ปวช./ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ ลูกจ้าง
☐ พนักงานหน่วยงานของรัฐ ☐ ประชาชนทั่วไป
☐ สหกรณ์ ☐ อื่น ๆ
.....
☐ เกษตรกร

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย					
1.2	การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
1.3	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก					
1.4	เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.1	การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
2.2	มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้					
2.3	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ					
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง					
2.5	แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข					
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง					

3. 2	มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ					
3. 3	มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ ทราบเป็นประจำ					
3. 4	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อ กรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ					
3. 5	มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ					

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการ
ปรับปรุง.....

.....
.....

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี
เลขที่ 123 ถนนแสงชูโต ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัด
กาญจนบุรี 71000
โทรศัพท์ 0 3451 1587 โทรสาร 0 3451 6093
email:cpd_kanchanaburi@cpd.go.th

ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

พอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พอใจพอสมควร	ให้ 3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พอใจน้อยมาก	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 1 ชั้น (คะแนนจาก 1 – 5) คำนวณได้จากสูตร ดังนี้	
$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$	$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับชั้นจะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น ดังนี้

ช่วงคะแนน	คิดเป็นร้อยละ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง พอใจน้อยมาก	ร้อยละ 20 - 35
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง พอใจน้อย	ร้อยละ 36 - 51
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง พอใจพอสมควร	ร้อยละ 52 - 67
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง พอใจมาก	ร้อยละ 68 - 83
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง พอใจมากที่สุด	ร้อยละ 84 - 100

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาญจนบุรี

