ประกาศองค์การองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

****

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ จัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ในทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายสันติ สุวรรณสิงห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ .
ที่ รบ ๗๘๘๐๑ / วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕ .
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ จำนวน ๖๕ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าวโดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศศิธร กีเรียง)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่
_____.
_____.

(นายนำโชค เจริญภักดี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่
เห็นควรให้มีการประเมินผลฯเป็นประจำทุกปี .
และนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปปรับรุงแก้ไข .

(นายสันติ สุวรรณสิงห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
****

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ ประจำปี ๒๕๖๕ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๖๕ คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ ได้มิได้โอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ชายจำนวน ๓๑ คน ผู้หญิงจำนวน ๓๔ คน

๑.๒ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	คน	เกษตรกร	๑๒	คน
ลูกจ้าง	๑๕	คน	นักการเมือง	๓	คน
ข้าราชการ	๘	คน	ค้าขาย	๕	คน
แม่บ้าน	๑๒	คน			

๑.๓ อายุ

ระหว่าง ๑๕ – ๒๕ ปี	๑๓	คน	ระหว่าง ๒๕ – ๓๕ ปี	๑๕	คน
ระหว่าง ๓๕ – ๔๕ ปี	๒๐	คน	๔๕ ปีขึ้นไป	๑๗	คน

๑.๔ ระดับการศึกษา

ป.๔	๕	คน	ป.๖	๑๗	คน
ม.๓	๑๐	คน	ม.๖/ปวช.	๑๓	คน
ปวส./ปวท.	๑๔	คน	ปริญญาตรี	๕	คน
ปริญญาโท	๑	คน			

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ระดับ ๕ = มากที่สุด
ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	๒๔	๓๓	๘	-	-
๑.๒ มีแผนป้าย/*เอกสาร* ประกาศ ประชาสัมพันธ์	๒๖	๓๐	๙	-	-
๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	๑๙	๓๕	๑๑	-	-
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	๒๐	๓๖	๙	-	-
๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๑	๓๕	๙	-	-
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	๓๗	๒๒	๖	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๓๓	๒๔	๘	-	-
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	๓๓	๒๕	๗	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๗	๒๙	๙	-	-
๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๗	๓๔	๔	-	-
๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๓๑	๒๘	๖	-	-
รวม	๒๙๘	๓๓๑	๘๖		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ = จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x ๑๐๐ จำนวนรวมทั้งสิ้น (๖๕ คน x ๑๑ คำถาม = ๗๑๕)	๔๑.๖๘	๔๖.๒๙	๑๒.๐๓	-	-

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๑.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๔
ระดับความพึงพอใจมาก = ๒.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๒
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๖

๒.พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๒.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๑.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๑

๓.พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๒.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๒.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๐

สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑	กระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	๑.๖๙ (๓๓.๘๔)	๒.๖๐ (๕๒)	๐.๗๐ (๑๔.๑๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๖๔ (๕๒.๘๐)	๑.๘๑ (๓๖.๒๐)	๐.๕๕ (๑๑)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก	๒.๑๘ (๔๓.๖๐)	๒.๓๔ (๔๖.๘๐)	๐.๔๘ (๙.๖๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ แยกเป็น

- **ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐**
- **ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐**

สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

๑. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม
๒. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วดี

๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี , พูดจาไพเราะ
๕. ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
๖. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน
๗. ให้บริการเป็นไปตามลำดับ
๘. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี บุคลิกภาพเหมาะสม

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป
- ให้มีการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโควิด ๑๙ ในสถานที่ราชการ

****

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่
****

คำชี้แจงแบบสอบถาม

๑. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ☐ชาย ☐หญิง

๑.๒ อาชีพ

☐ นักเรียน ☐ เกษตรกร
☐ พนักงานจ้าง ☐ นักการเมือง
☐ ข้าราชการ ☐ ค้าขาย
☐ แม่บ้าน

๑.๓ อายุ

☐ ระหว่าง ๑๕ – ๒๕ ปี ☐ ระหว่าง ๒๕ – ๓๕ ปี
☐ ระหว่าง ๓๕ – ๔๕ ปี ☐ ๔๕ ปีขึ้นไป

๑.๔ ระดับการศึกษา

☐ ป.๔ ☐ ป.๖
☐ ม.๓ ☐ ม.๖/ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ระดับ ๕ = มากที่สุด
ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่					
๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์					
๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง					
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน					
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไก่

.....

.....

.....

.....

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะผู้จัดทำ