

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของผู้รับบริการ



โดย  
คณะกรรมการศูนย์บริการร่วม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู  
อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบประเมิน ทั้งหมด ๑๒๒ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
- ชาย	๕๒	๔๒.๖๒	
- หญิง	๗๐	๕๗.๓๘	
<b>๒. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
- ๒๑-๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
- ๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
<b>๓. การศึกษา</b>			
- ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
- ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
<b>๔. อาชีพ</b>			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
- ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
- อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

**สรุป** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

**ส่วนที่ ๒** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>										
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐.๐๐	๘๖	๗๐.๔๙	๒๐	๑๖.๓๙	๑๖	๑๓.๑๑	๐	๐.๐๐
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๘	๗๒.๑๓	๒๑	๑๗.๒๑	๑๓	๑๐.๖๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
<b>รวม ๗๒.๓๓ มากที่สุด</b>										
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๐.๘๒	๘๗	๗๑.๓๑	๑๙	๑๕.๕๗	๑๕	๑๒.๓๐	๐	๐.๐๐
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๔.๑๐	๘๙	๗๒.๙๕	๑๘	๑๔.๗๕	๑๐	๘.๒๐	๐	๐.๐๐
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๑	๗๔.๕๙	๒๐	๑๖.๓๙	๑๐	๘.๒๐	๑	๐.๘๒	๐	๐.๐๐
<b>รวม ๗๔.๕๙ มากที่สุด</b>										
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
ความเหมาะสมในการแต่งกายของให้บริการ	๘๘	๗๒.๑๓	๒๑	๑๗.๒๑	๑๓	๑๐.๖๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๑๓.๑๑	๘๘	๗๒.๑๓	๑๘	๑๔.๗๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๘๖	๗๐.๔๙	๒๘	๒๒.๙๕	๔	๓.๒๘	๔	๓.๒๘	๐	๐.๐๐
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๒๔.๕๙	๙๐	๗๓.๗๗	๒	๑.๖๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘	๘๐.๓๓	๑๔	๑๑.๔๘	๑๐	๘.๒๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
<b>รวม ๗๙.๕๑ มากที่สุด</b>										
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๒๖.๒๓	๘๗	๗๑.๓๑	๓	๒.๔๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๑	๗๔.๕๙	๒๐	๑๖.๓๙	๑๐	๘.๒๐	๑	๐.๘๒	๐	๐.๐๐
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๕	๒๐.๔๙	๙๑	๗๔.๕๙	๔	๓.๒๘	๒	๑.๖๔	๐	๐.๐๐
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๘	๘๐.๓๓	๑๔	๑๑.๔๘	๑๐	๘.๒๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
<b>รวม ๗๙.๕๑ มากที่สุด</b>										

### **สรุป ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนี้**

พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังและจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙ ลำดับที่ ๓ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๓

### **สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ อยู่ในระดับดีมาก **คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๑**

### **ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**

#### **ข้อเสนอแนะ**

องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ดังนี้

#### **๓.๑ ข้อเสนอแนะในการนำผลไปใช้**

๓.๑.๑ **การประเมินในภาพรวม** หลังจากทำการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจระดับคะแนน มากกว่าร้อยละ ๘๐.๓๓ ซึ่งแสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพูมีการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ดีมาก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ควรมีการพัฒนาและติดตามโครงการที่ดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนางานดีขึ้นตามลำดับ และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้รับบริการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย

๓.๑.๒ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู สามารถลดขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ โดยการทำความเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่รับบริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็วต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพูในครั้งต่อไป

๓.๑.๓ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ที่เป็นหัวใจหลักสำคัญต่องานบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ บริการด้วยรอยยิ้ม ทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม จะช่วยให้งานบริการด้านต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๓.๑.๔ **สิ่งอำนวยความสะดวก** สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่าง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งพักที่มีการชำรุดเสียหายควรมีการปรับปรุงซ่อมแซม และจัดสรรให้มีจำนวนเพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ควรมีการวางแผนการบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้อายุการใช้งานได้ยาวนานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในงานบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู เพิ่มมากขึ้น

