



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพะทายได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยการทำแบบ
สำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่ เดือนมกราคม-สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วน
ตำบลพะทาย ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
พะทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางสาวริษญาภัทร์ โชตน์ภักดิ์วรรณะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ระหว่างเดือนมกราคม - สิงหาคม 2564) มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือน มกราคม - สิงหาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (มกราคม - สิงหาคม) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	40	(40.00)
หญิง	60	(60.00)
รวม	100	(100.00)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	(10.00)
21-40 ปี	25	(25.00)
41-60 ปี	40	(40.00)
60 ปี ขึ้นไป	25	(25.00)
รวม	100	(100.00)

3. การศึกษาสูงสุด

ประถม	60	(60.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	20	(20.00)
ปริญญาตรี	15	(15.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	5	(5.00)
รวม	100	(100.00)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	20	(20.00)
ผู้ประกอบการ	20	(20.00)
ประชาชนผู้รับบริการ	55	(55.00)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	(5.00)
อื่น ๆ.....		
รวม	100	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย	
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	80	10	10			4.7000	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	15	10			4.6500	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	75	25				4.7500	มาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	90	10				4.9000	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	100					5.0000	มากที่สุด

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	90	10				4.9000	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	100					5.0000	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	80	20				4.8000	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	100					5.0000	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	100					5.0000	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	75	25				4.75000	มาก
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	90	10				4.9000	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	80	20				4.8000	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	80	20				4.8000	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	80	20				4.8000	มาก
ผลรวม	86.33	16.82	10.00	-	-	72.7500	

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับ มากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด โดยการประเมินทั้ง 15 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย 86.33 ในระดับมากเฉลี่ย 16.82 และในระดับปานกลาง 10.00 มีผู้ตอบ

แบบสอบถามเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน ,ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ,ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนมากที่สุด 100 คน รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ,ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวนมากที่สุด 90 คน รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด , ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 80 คน ส่วนความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์และ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 75 คน มีความพึงพอใจมากที่สุด 80 คน

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.75%

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรจัดมุมเครื่องดีมระหว่างรอรับบริการ
- 7.2 ควรจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนได้รับชมรับฟังข่าวสารต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ
