

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต  
อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔  
ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา  
จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ        | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| ๑. เพศ         |       |        |
| ชาย            | ๒๗    | ๔๕.๐๐  |
| หญิง           | ๓๓    | ๕๕.๐๐  |
| รวม            | ๖๐    |        |
| ๒. อายุ        |       |        |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี  | ๕     | ๘.๓๓   |
| ๑๘-๓๕ ปี       | ๒๗    | ๔๕.๐๐  |
| ๓๖-๕๐ ปี       | ๑๙    | ๓๑.๖๗  |
| ๕๐-๖๐ ปีขึ้นไป | ๙     | ๑๕.๐๐  |
| รวม            | ๖๐    |        |

### ๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช./ปวส

๓๗

๖๑.๖๗

มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า

๑๔

๒๓.๓๓

ปริญญาตรี

๕

๘.๓๓

สูงกว่าปริญญาตรี

๔

๖.๖๗

-

-

รวม

๖๐

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงคำร้อยละ

| รายละเอียดการให้บริการ                                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |            |           |          |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-----------|----------|------------|
|                                                                                                                | มากที่สุด        | มาก        | ปานกลาง   | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| <b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                                                   |                  |            |           |          |            |
| ๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)                         | ๑๙               | ๓๙         | ๒         | -        | -          |
| ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)             | ๑๗               | ๓๘         | ๕         | -        | -          |
| ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | ๑๗               | ๓๙         | ๔         | -        | -          |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๑๖               | ๓๗         | ๗         | -        | -          |
| ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                      | ๑๕               | ๔๐         | ๕         | -        | -          |
| ๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                        | ๑๗               | ๓๗         | ๖         | -        | -          |
| <b>รวม</b>                                                                                                     | <b>๑๐๑</b>       | <b>๒๓๐</b> | <b>๒๙</b> | <b>-</b> | <b>-</b>   |
| <b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                               |                  |            |           |          |            |
| ๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                        | ๑๑               | ๓๙         | ๑๐        | -        | -          |
| ๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ                | ๑๔               | ๔๑         | ๕         | -        | -          |
| ๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                         | ๑๖               | ๓๗         | ๗         | -        | -          |
| ๒.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                        | ๑๖               | ๓๕         | ๙         | -        | -          |
| ๒.๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ                                                              | ๑๓               | ๓๙         | ๘         | -        | -          |
| ๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                          | ๑๔               | ๓๗         | ๙         | -        | -          |

|                                                                              |            |            |           |          |          |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|----------|----------|
| ๒.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๔         | ๓๘         | ๘         | -        | -        |
| ๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้                 | ๔          | ๔๙         | ๗         | -        | -        |
| <b>รวม</b>                                                                   | <b>๑๐๒</b> | <b>๓๑๕</b> | <b>๖๓</b> |          |          |
| <b>๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>                                    |            |            |           |          |          |
| ๓.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ                                         | ๑๐         | ๔๒         | ๘         | -        | -        |
| ๓.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์                                | ๑๒         | ๓๙         | ๙         | -        | -        |
| ๓.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน              | ๑๕         | ๓๗         | ๘         | -        | -        |
| <b>รวม</b>                                                                   | <b>๓๗</b>  | <b>๑๑๘</b> | <b>๒๕</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

**จากส่วนที่ ๒** สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายด้าน ดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

|                               |               |       |
|-------------------------------|---------------|-------|
| ระดับ ๕ ความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ | ๒๘.๐๖ |
| ระดับ ๔ ความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ | ๖๓.๘๙ |
| ระดับ ๓ ความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๐๖  |
| ระดับ ๒ ความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐  |
| ระดับ ๑ ความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐  |

**ด้านที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

|                               |               |       |
|-------------------------------|---------------|-------|
| ระดับ ๕ ความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ | ๒๑.๒๕ |
| ระดับ ๔ ความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ | ๖๕.๖๓ |
| ระดับ ๓ ความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๑๓ |
| ระดับ ๒ ความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐  |
| ระดับ ๑ ความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐  |

**ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

|                               |               |       |
|-------------------------------|---------------|-------|
| ระดับ ๕ ความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ | ๒๐.๕๖ |
| ระดับ ๔ ความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ | ๖๕.๕๖ |
| ระดับ ๓ ความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๘๙ |
| ระดับ ๒ ความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐  |
| ระดับ ๑ ความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐  |

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดังนี้

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| - ระดับ ๕ พึงพอใจมากที่สุด  | ร้อยละ ๒๓.๕๓ |
| - ระดับ ๔ พึงพอใจมาก        | ร้อยละ ๖๕    |
| - ระดับ ๓ พึงพอใจปานกลาง    | ร้อยละ ๑๑.๔๗ |
| - ระดับ ๒ พึงพอใจน้อย       | ร้อยละ ๐.๐๐  |
| - ระดับ ๑ พึงพอใจน้อยที่สุด | ร้อยละ ๐.๐๐  |

**๖. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี -