

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต  
อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ (ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๐	๔๐
หญิง	๓๐	๖๐
รวม	๕๐	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๑๐
๑๘-๓๕ ปี	๑๕	๓๐
๓๖-๕๐ ปี	๒๐	๔๐
๕๐-๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	

### ๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๓๐	๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช./ปวส	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	๕	๑๐
ปริญญาตรี	๕	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๑๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	

### ๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๓	๔๖
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๐	๒๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร/ ชุมชน	๑๐	๒๐
อื่น ๆ .....	๒	๔
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	๘	๓๗	๕		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐	๓๕	๕		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐	๓๕	๕		
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๕	๓๐	๕		
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖	๓๙	๕		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙	๓๕	๖		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕	๓๘	๗		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๔๐	๕		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐	๓๕	๕		
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐	๓๕	๕		
๕	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖	๓๖	๘		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖	๓๕	๙		
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗	๓๘	๕		
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔	๓๘	๗		๑
	<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐	๓๔	๖		
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖	๓๗	๗		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐	๓๗	๘		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๑๒
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๒๔
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๑๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ %

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น