

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย  
อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มรี อำเภอบ้านทับปุด จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลลุ่มรีที่ใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

การระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๙	๓๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๖	๓๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๓๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗	๑๔
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๑	๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๒	๔
ข้าราชการ	๕	๑๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๒	๔
เกษตรกร	๒๒	๔๔
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๓๒
อื่นๆ	๓	๖
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ</b>		
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๔
ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๕	๓๐
ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
จดทะเบียนพาณิชย์	๗	๑๔
ชำระภาษี ค่าน้ำประปา ค่าขยะ ฯลฯ	๑๖	๓๒
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลมะรุ่ย ไตรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน สวนใหญ่เป็น เพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจสวนใหญ่ เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔ งานที่มาติดต่อขอรับบริการสวนใหญ่ คือ ชำระภาษี ค่าน้ำประปา ค่าขยะ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา คือ ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๐

## ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>ดานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๖	๗	๗	๐	๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๗	๙	๔	๐	๐
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๓๐	๑๑	๙	๐	๐
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม	๔๑	๕	๔	๐	๐
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๓๓	๑๒	๕	๐	๐
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๓๕	๑๐	๕	๐	๐
	๒๑๒	๕๔	๓๔	๐	๐
<b>ร้อยละ</b>	๗๐.๖๗	๑๘.๐๐	๑๑.๓๓	๐	๐
<b>ดานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๔๕	๓	๒	๐	๐
๘. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๔๐	๗	๓	๐	๐
๙. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๒	๕	๓	๐	๐
๑๐. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๔	๖	๐	๐	๐
๑๑. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๔๗	๓	๐	๐	๐
<b>รวม</b>	๒๑๘	๒๔	๘	๐	๐
<b>ร้อยละ</b>	๘๗.๒๐	๙.๖๐	๓.๒๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>ดานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๕	๔	๑	๐	๐
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๒	๒	๖	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๑	๗	๒	๐	๐
๑๕. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔๐	๖	๔	๐	๐
๑๖. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๓๗	๗	๖	๐	๐
๑๗. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเปราะบางระเบียนสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๔๕	๕	๐	๐	๐
๑๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๐	๘	๒	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๙๐</b>	<b>๓๙</b>	<b>๒๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๘๒.๘๖</b>	<b>๑๑.๑๔</b>	<b>๖.๐๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๑๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๒	๔	๔	๐	๐
๒๐. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๑	๑๕	๔	๐	๐
๒๑. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วย งาน	๔๑	๖	๓	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๔</b>	<b>๒๕</b>	<b>๑๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๗๖.๐๐</b>	<b>๑๖.๖๗</b>	<b>๗.๓๓</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรรองการบริหารสวนตำบลมะรุ่ย ในภาพรวม รายดาน มีดังนี้

**ดานที่ ๑ ดานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๘
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

## ดานที่ ๒ ดานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๒๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๙.๖๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๒๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

## ดานที่ ๓ ดานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๘๖
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๑๔
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๖.๐๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

## ดานที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๖๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลมะรุ่ย

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารสวนตำบลมะรุ่ย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๙.๑๘, พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๓.๘๕, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๖.๙๗, พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๙.๑๘)

## จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
๓. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
๕. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

## ขอเสนอแนะ

๑. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๖ คน
หญิง	จำนวน ๓๔ คน

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑ คน
๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๑๓ คน
๓๐ - ๓๙ ปี	จำนวน ๑๗ คน
๔๐ - ๔๙ ปี	จำนวน ๑๕ คน
๕๐ - ๕๙ ปี	จำนวน ๓ คน
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑ คน

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	จำนวน ๒ คน
มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๓ คน
อนุปริญญา	จำนวน ๙ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๒๔ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน

๔. อาชีพ

รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒๓ คน
พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน ๑ คน
รับจ้าง / เกษตรกร	จำนวน ๑๑ คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓ คน
นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑ คน
อื่นๆ	จำนวน ๑๑ คน

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ ที่เห็นได้ง่าย	๒๗	๑๙	๔	๐	๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๘	๒๑	๑๑	๐	๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๑๗	๒๕	๘	๐	๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๒๘	๓	๐	๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๒๒	๙	๐	๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๖	๒๑	๓	๐	๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๑๘	๗	๐	๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๔	๒๐	๖	๐	๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๓๐	๑๗	๓	๐	๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๓	๒๔	๓	๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

อยากให้มีส่วนหนังสือและวารสารที่ดีกว่าที่มีอยู่ เพื่อบริการประชาชนระหว่างรอในการติดต่อราชการ.....

.....

.....