



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา  
ประจำปีงบประมาณ 2565

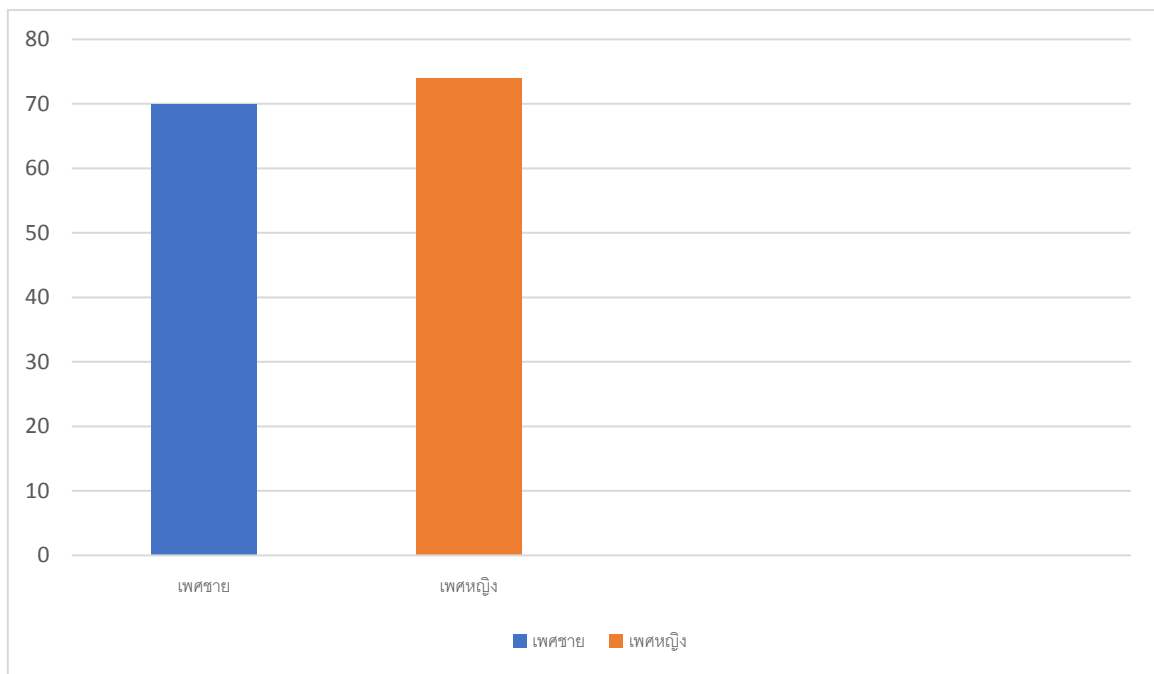
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา  
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ประจำปีงบประมาณ 2565

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565 พบว่า

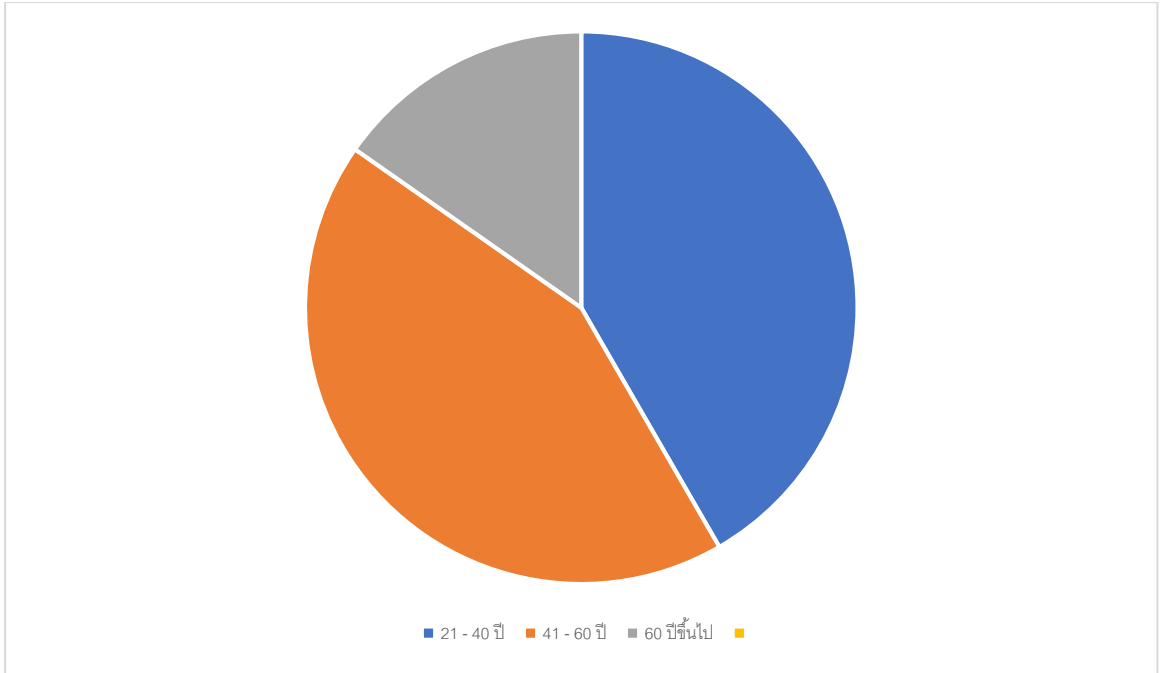
### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการจำนวน 144 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 48.61 เพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39



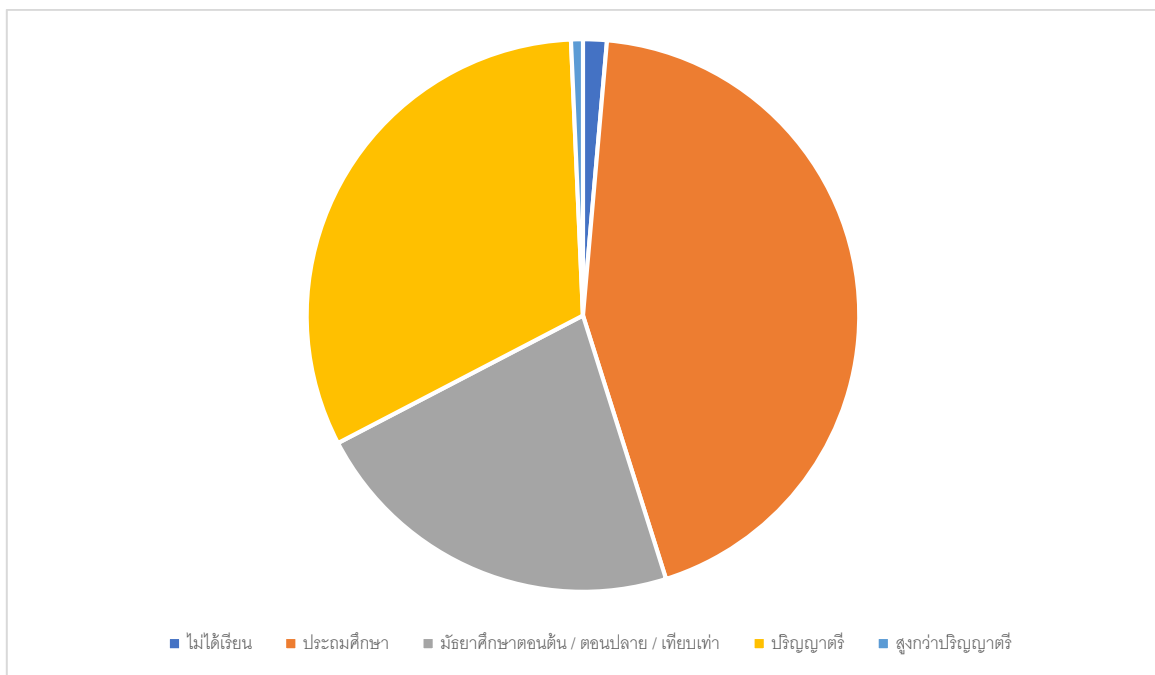
แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของเพศผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมา คือกลุ่มอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา คือกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.28 ตามลำดับ



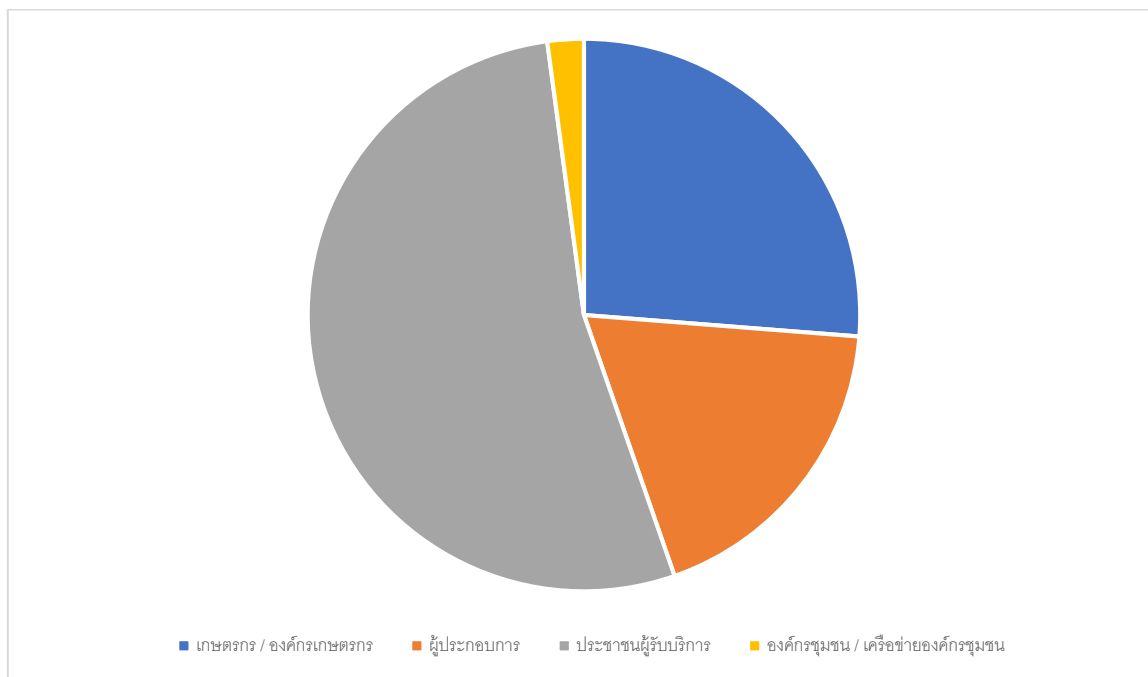
แผนภูมิที่ 2 แสดงกลุ่มอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 31.94 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

4. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคือ เกษตรกร / องค์กรเกษตรกร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 25.69 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาคือ องค์กรชุมชน / เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 4 แสดงสถานภาพการทำงานของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

### 1. ด้านเวลา

#### 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 64.58 มีความพึงพอใจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 32.64 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

#### 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 56.94 มีความพึงพอใจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 40.28 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

### 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

#### 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 43.06 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 ตามลำดับ

## 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 40.97 มีความพึงพอใจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

## 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 48.61 มีความพึงพอใจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 49.31 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

## 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

### 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 52.08 มีความพึงพอใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

### 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีความพึงพอใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 ตามลำดับ

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 มีความพึงพอใจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 46.53 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

### 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45.14 มีความพึงพอใจ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 54.86 ตามลำดับ

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 มีความพึงพอใจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 47.92 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

##### 4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 46.53 มีความพึงพอใจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

##### 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 49.31 มีความพึงพอใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.47 ตามลำดับ

##### 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 47.92 มีความพึงพอใจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 52.08 ตามลำดับ

#### 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 56.94 มีความพึงพอใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ