



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

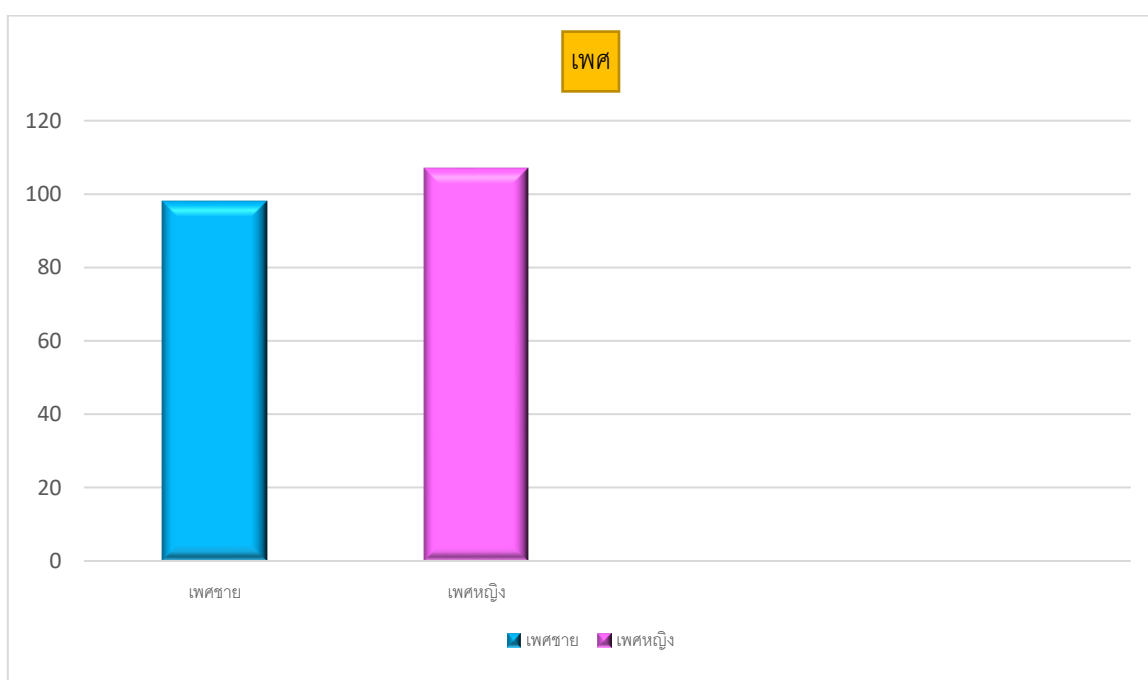
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ พบว่า

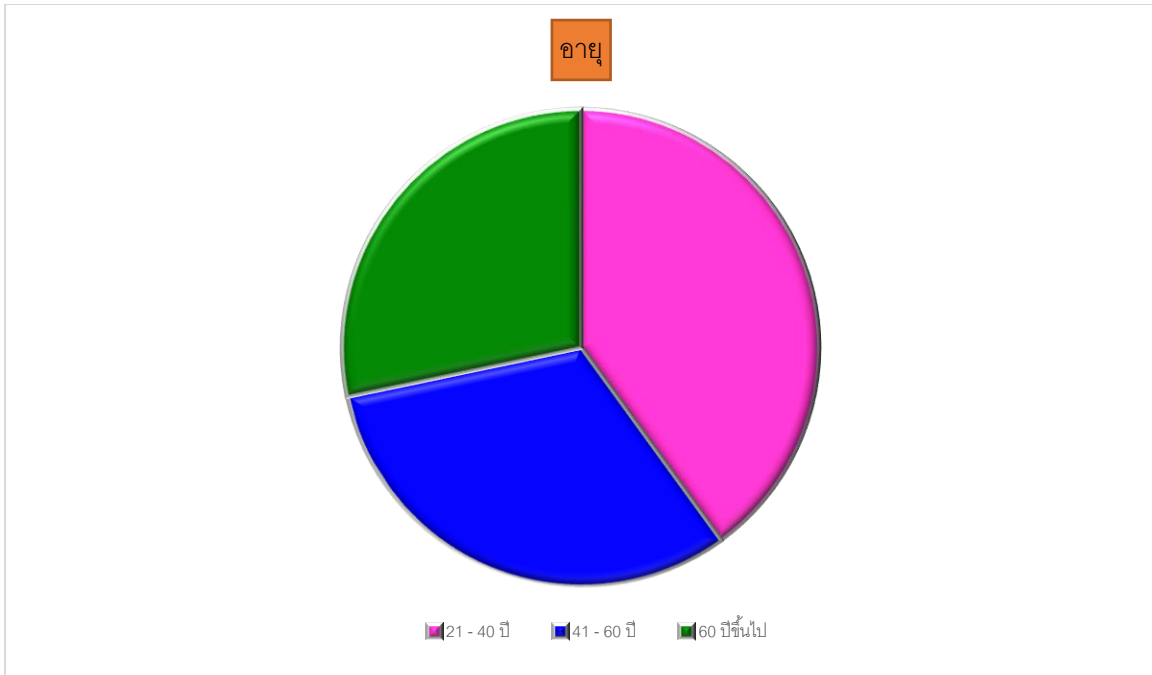
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการจำนวน ๒๐๕ คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐ เพศหญิง จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๐



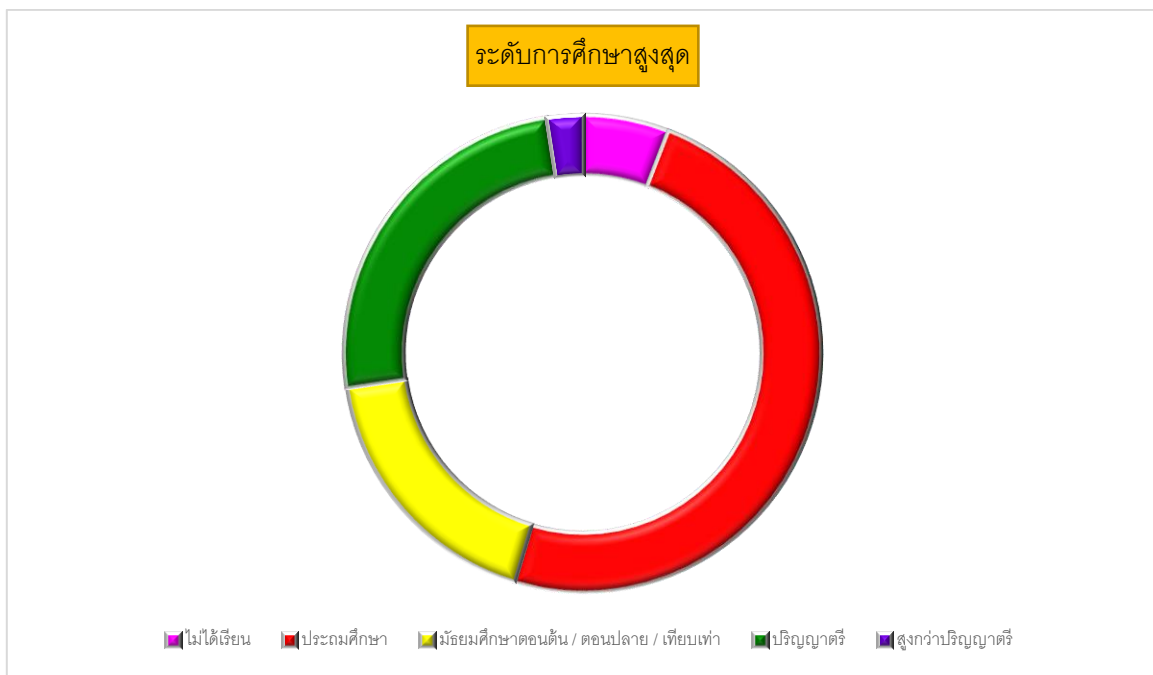
แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือกลุ่มอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๑ รองลงมา คือกลุ่มอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๙ ตามลำดับ



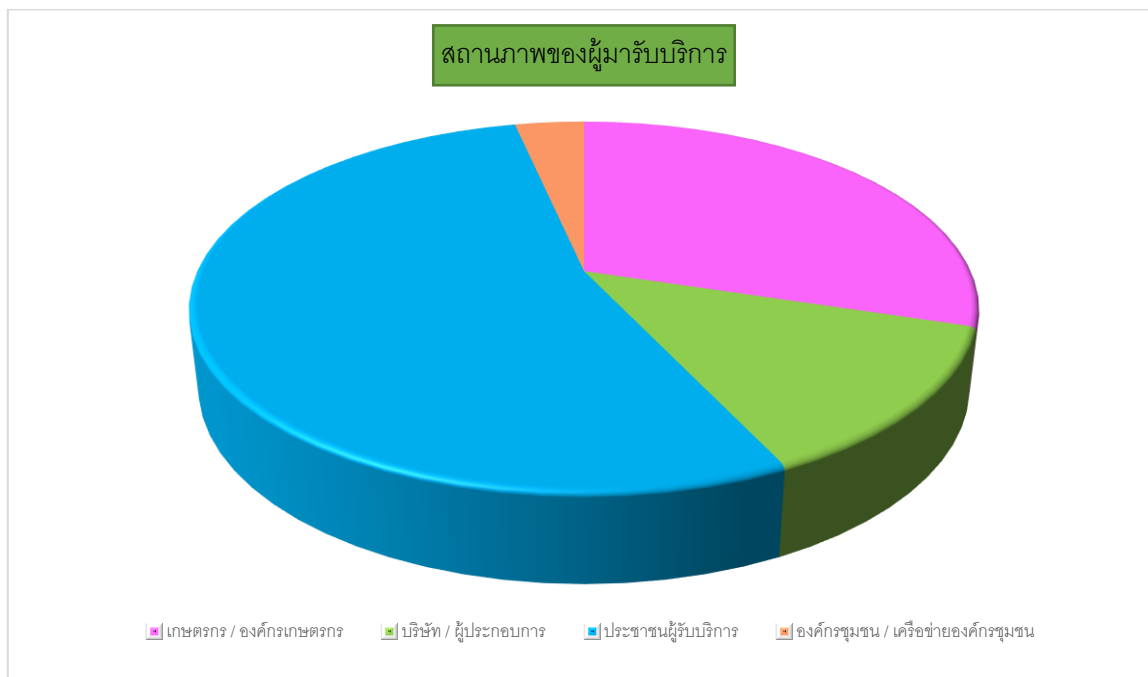
แผนภูมิที่ ๒ แสดงกลุ่มอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๘ รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๘ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๕ รองลงมาคือ ไม่ได้เรียน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๕ รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๓.๖๖ รองลงมาคือ เกษตรกร / องค์กรเกษตรกร จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๖ รองลงมา คือ บริษัท / ผู้ประกอบการ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๗ รองลงมาคือ องค์กรชุมชน / เครือข่าย องค์กรชุมชน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๑ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๔ แสดงสถานภาพการทำงานของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

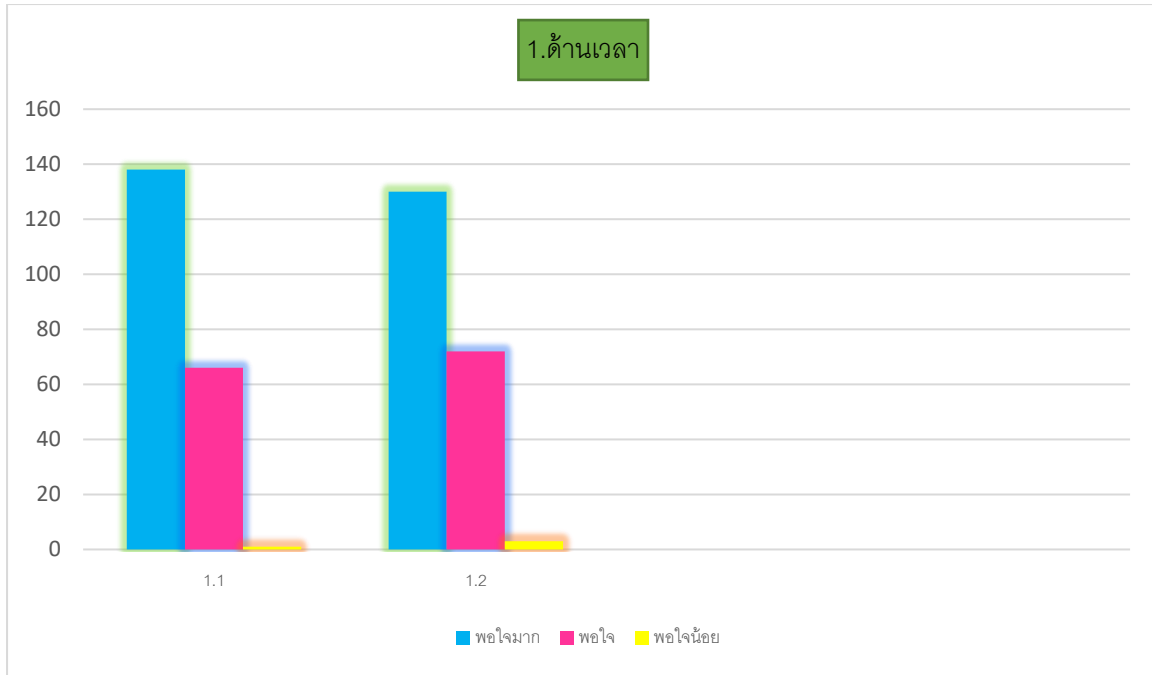
๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๒ มีความพึงพอใจ จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙ ตามลำดับ

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๑ มีความพึงพอใจ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๒ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๕ แสดงความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านเวลา

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

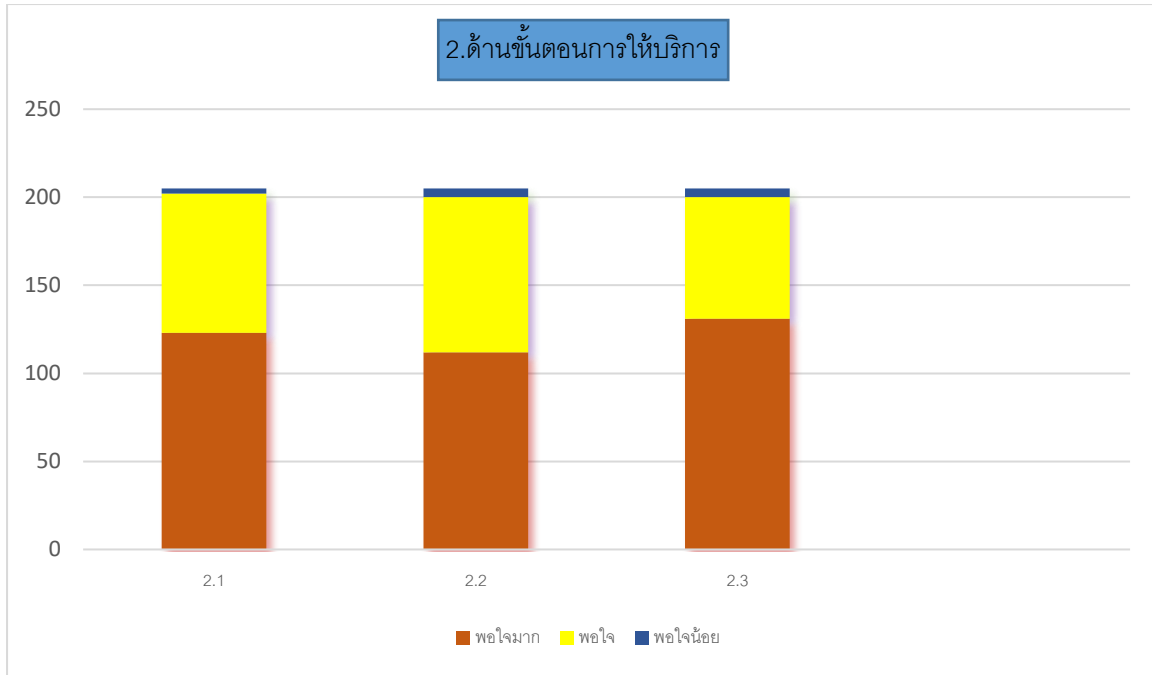
ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ มีความพึงพอใจ จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๔ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖ ตามลำดับ

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๓ มีความพึงพอใจ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๓ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔ ตามลำดับ

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๐ มีความพึงพอใจ จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๖ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๖ แสดงความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ มีความพึงพอใจ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓ ตามลำดับ

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ มีความพึงพอใจ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๐ ตามลำดับ

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

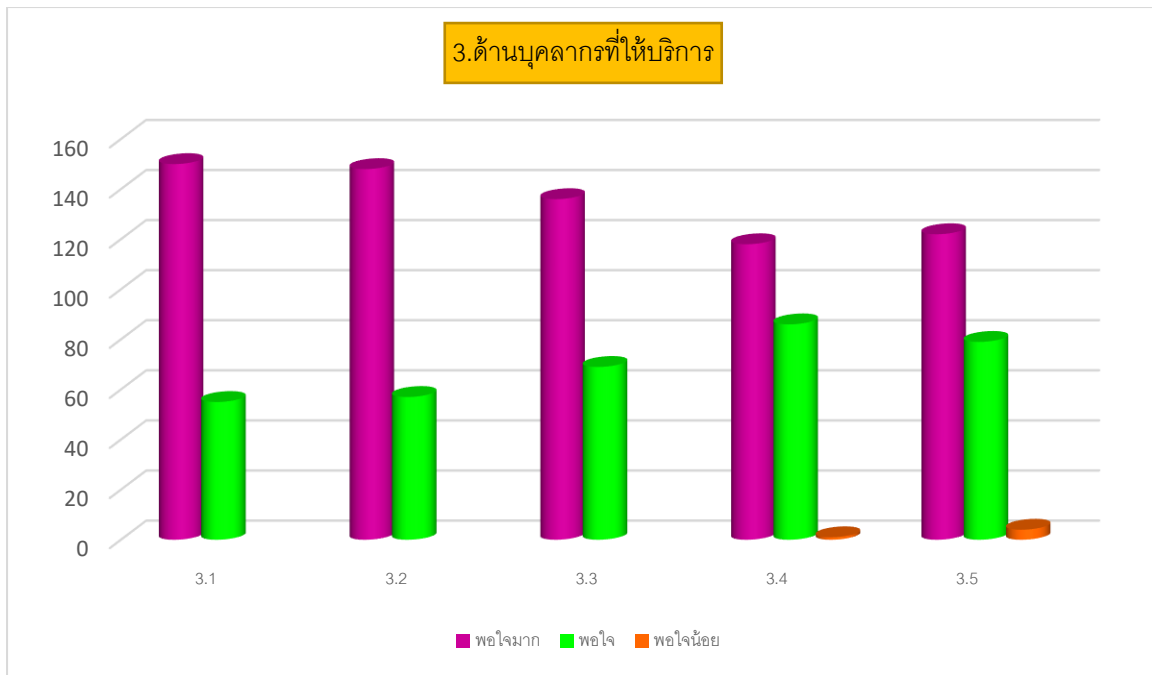
ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๔ มีความพึงพอใจ จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๖ ตามลำดับ

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๖ มีความพึงพอใจ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๕ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ตามลำดับ

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ มีความพึงพอใจ จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๔ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๕ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๗ แสดงความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๖ มีความพึงพอใจ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๗ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖ ตามลำดับ

๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

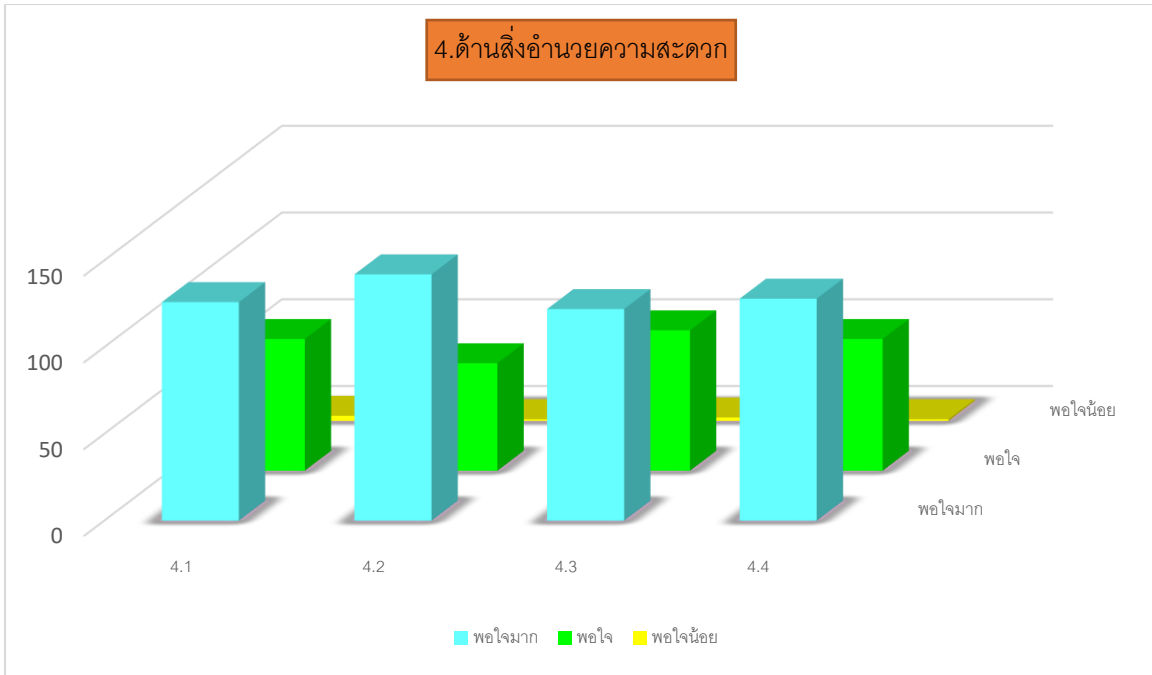
ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๗ มีความพึงพอใจ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๔ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ตามลำดับ

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ มีความพึงพอใจ จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๑ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘ ตามลำดับ

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

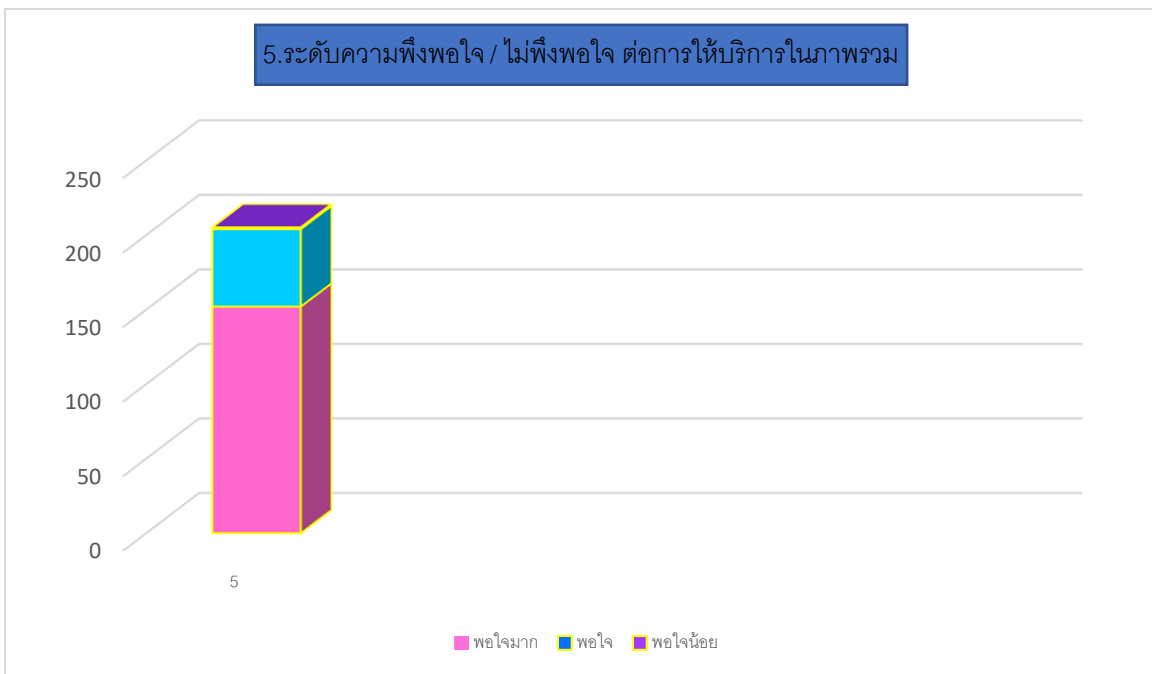
ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๔ มีความพึงพอใจ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๗ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๘ แสดงความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๕ มีความพึงพอใจ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๗ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๙ แสดงระดับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม