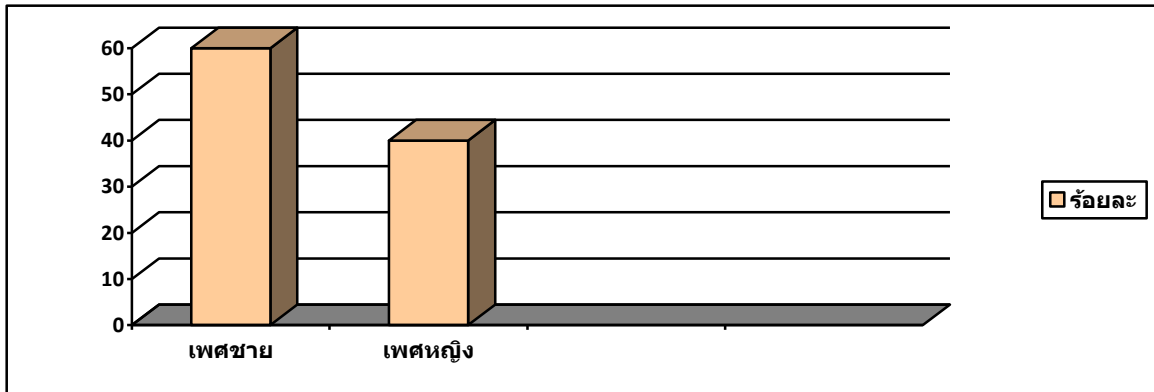


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า

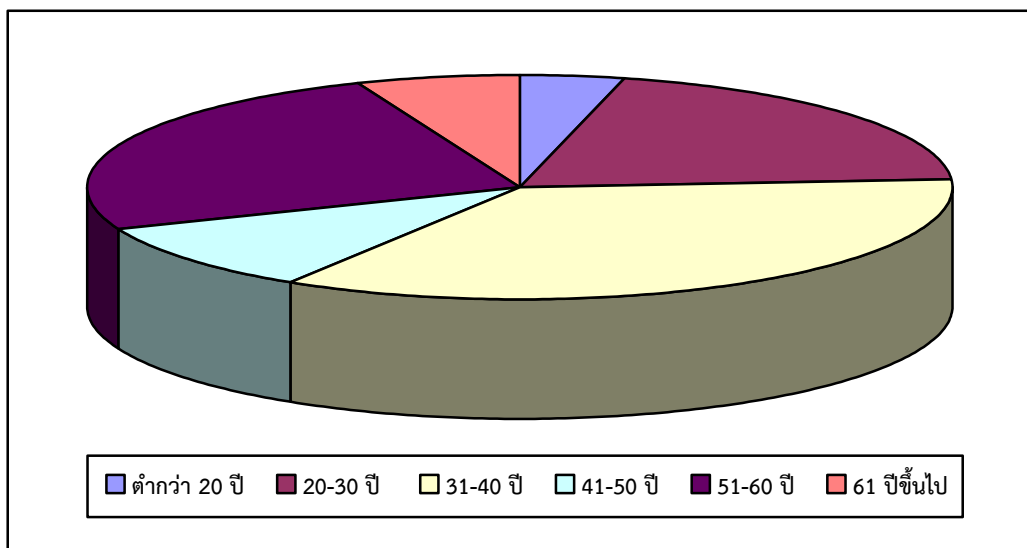
ข้อมูลทั่วไป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการจำนวน ๑๐๐ คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศหญิง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐



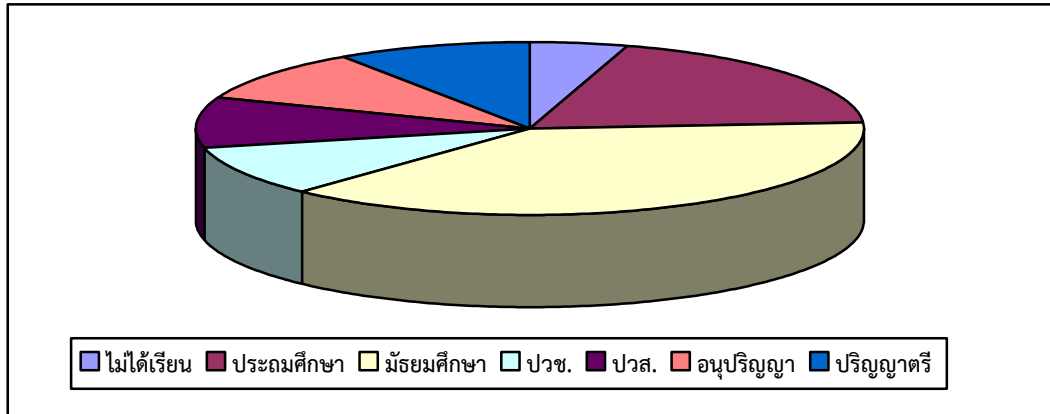
แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมา คือกลุ่มอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕ รองลงมา คือกลุ่มอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ กลุ่มอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ กลุ่มอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และกลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ



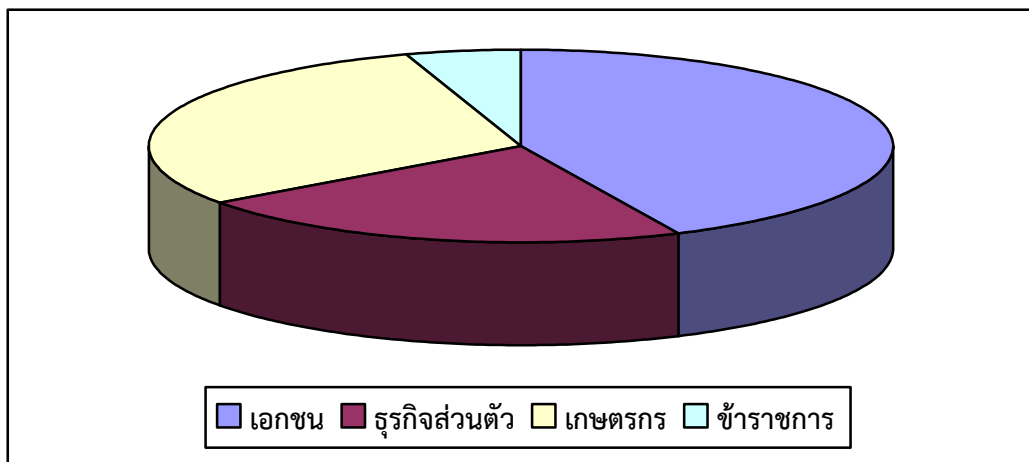
แผนภูมิที่ ๒ แสดงกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อนุปริญญา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ปวส. จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ปวช.ไม่ได้เรียน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ



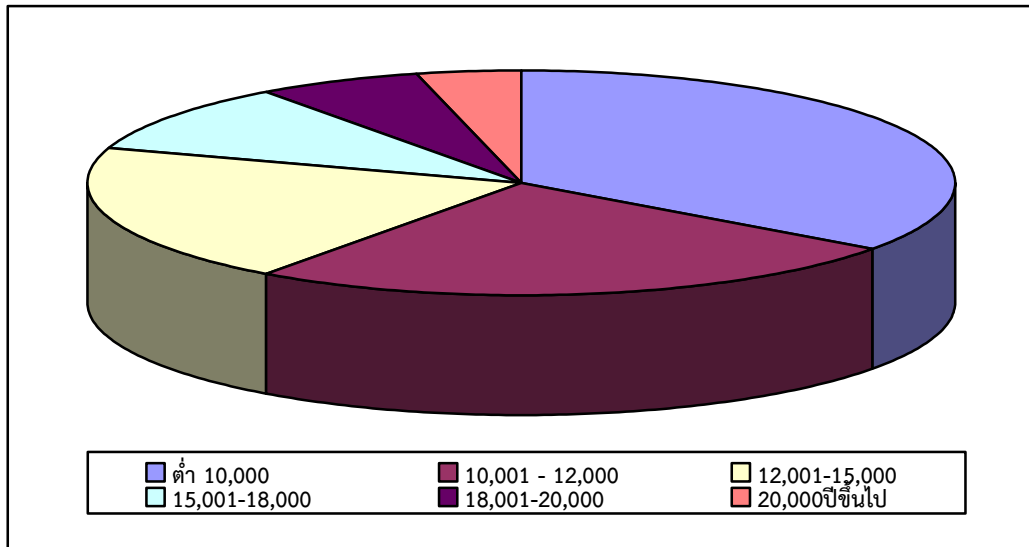
แผนภูมิที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพ ทำงานเอกชนจำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ เกษตรกร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รับราชการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๔ แสดงสถานภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมา คือกลุ่มมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕ รองลงมา คือกลุ่มมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๒,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมาคือกลุ่มมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๑๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ รองลงมาคือกลุ่มมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๘,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖ และรองลงมาคือกลุ่มมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไปจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๕ แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ได้กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๐.๕๑ - ๑.๕๐	ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจมาก

#### ๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

**ตารางที่ ๑** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๕๐	พอใจมาก
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๕	พอใจมาก
๓. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๘๗	พอใจมาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๐๐	พอใจ
๕. มีคำแนะนำ(จากเจ้าหน้าที่/เอกสาร/ป้ายประกาศ) แสดง	๔.๒๕	พอใจ
๖. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก โดยช่วยเหลือในการกรอกข้อมูลให้	๔.๕๐	พอใจ
๗. มีผู้รับความคิดเห็น/แบบประเมินการให้บริการ	๔.๗๕	พอใจมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๐ ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก ผลรวมเฉลี่ย เท่ากับ ๓๑.๕๒

## ๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๗๕	พอใจมาก
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	พอใจมาก
๑๐. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๘๐	พอใจมาก
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๖๕	พอใจมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๑๘.๖๐

## ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑๒. การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานธุรการ	๔.๕๐	พอใจมาก
๑๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	๔.๖๐	พอใจมาก
๑๔. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดบริการที่ชัดเจน	๔.๕๐	พอใจมาก
๑๕. มีขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการ	๔.๔๕	พอใจมาก
๑๖. มีข้อมูลและการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๕	พอใจมาก
๑๗. ได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	๔.๔๕	พอใจมาก
๑๘. ระดับความพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการโดยภาพรวม	๔.๖๐	พอใจมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก ผลรวมของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓๑.๖๕

**แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา อ.เมือง จ.ราชบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริง โดยวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา ต่อไป

**ตอนที่ ๑** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่าน

- ๑) เพศ  ชาย  หญิง
- ๒) อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  
 ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๑ ปีขึ้นไป
- ๓) ระดับการศึกษา  ไม่ได้เรียน  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  
 ปวช.  ปวส.  อนุปริญญา  
ปริญญาตรี  อื่นๆ ระบุ .....
- ๔) อาชีพ  เอกชน  ธุรกิจส่วนตัว  เกษตรกร  
 รัฐบาล  อื่นๆ ระบุ .....
- ๕) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  ๑๐,๐๐๑ - ๑๒,๐๐๐ บาท  
 ๑๒,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท  ๑๕,๐๐๑ - ๑๘,๐๐๐ บาท  
 ๑๘,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท  ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ตามความเป็นจริง

๑ = น้อยที่สุด                      ๒ = น้อย                      ๓ = ปานกลาง                      ๔ = มาก                      ๕ = มากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
๒	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๓	มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
๔	มีอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๕	มีคำแนะนำ(จากเจ้าหน้าที่/เอกสาร/ป้าย) แสดง					
๖	มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยช่วยเหลือในการกรอกข้อมูลให้					
๗	มีผู้รับความคิดเห็น/แบบประเมินการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑๐	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
๑๑	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๒	การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของงานธุรการ					
๑๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
๑๔	มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดบริการที่ชัดเจน					
๑๕	มีขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการ					
๑๖	มีข้อมูลและการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
๑๗	ได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
๑๘	ระดับความพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการโดยภาพรวม					