

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ผู้รับบริการ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๐ คน แยกเป็นดังนี้

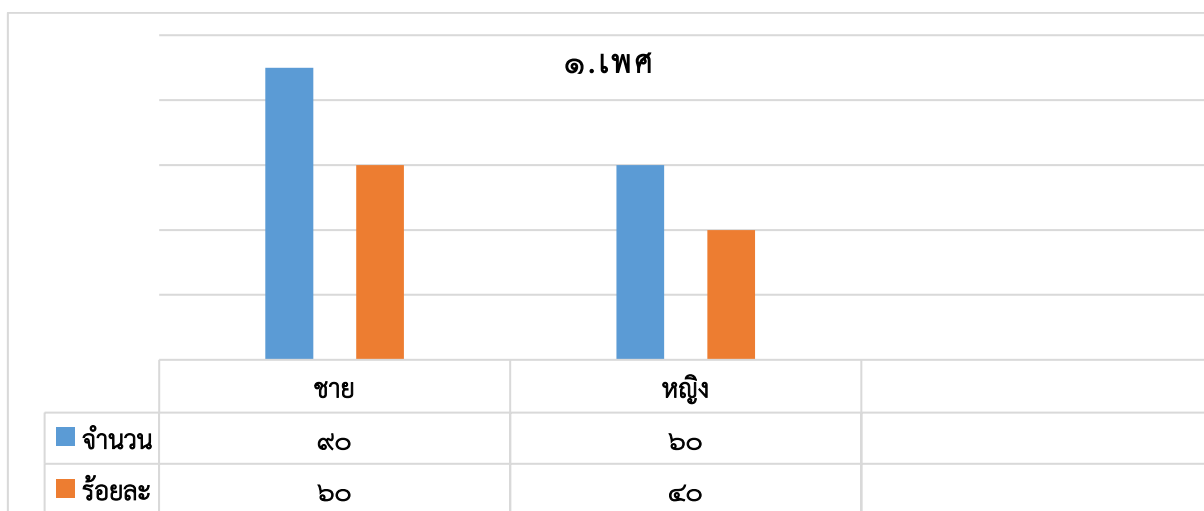
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

จำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่าในเพศชายมากที่สุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	๙๐	๖๐
หญิง	๖๐	๔๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๑

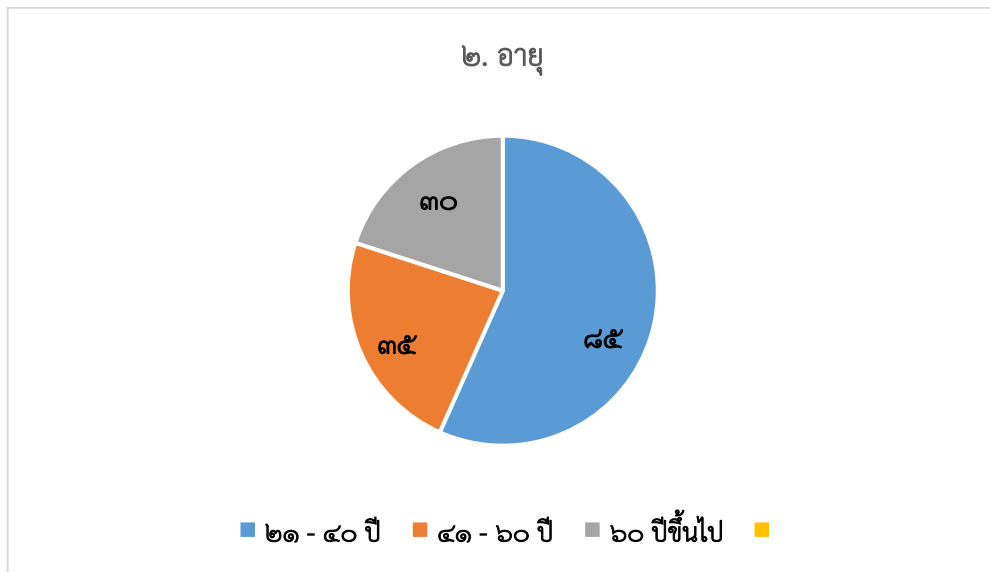


๒. อายุ

จำนวนร้อยละจำแนกตามอายุโดยรวม พบว่าอายุมากที่สุด ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ (%)
๔๑ - ๖๐	๘๕	๕๗
๒๑ - ๔๐	๓๕	๒๓
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๒๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

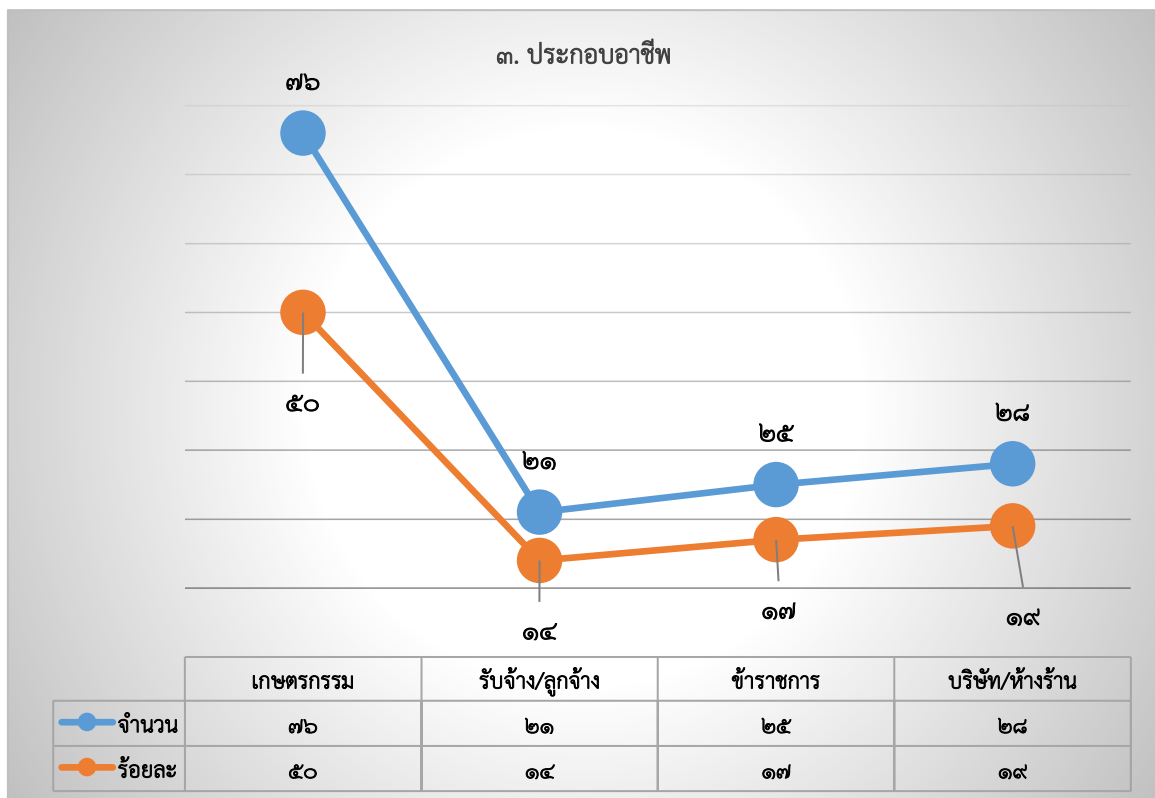
แผนภูมิที่ ๒



๓. ประกอบอาชีพ

จำนวนร้อยละจำแนกตามประกอบอาชีพโดยรวม พบว่าเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาบริษัท/ห้างร้าน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ข้าราชการ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ คน

แผนภูมิที่ ๓

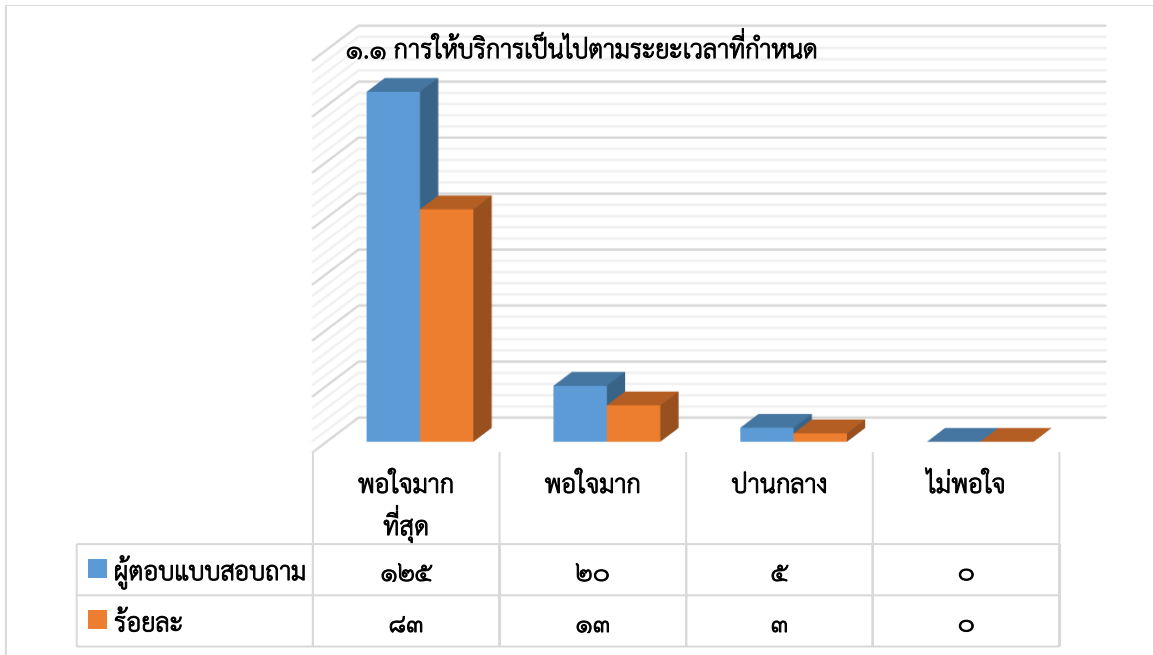


ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

๑. ด้านเวลา ผลการประเมินความพึงพอใจ

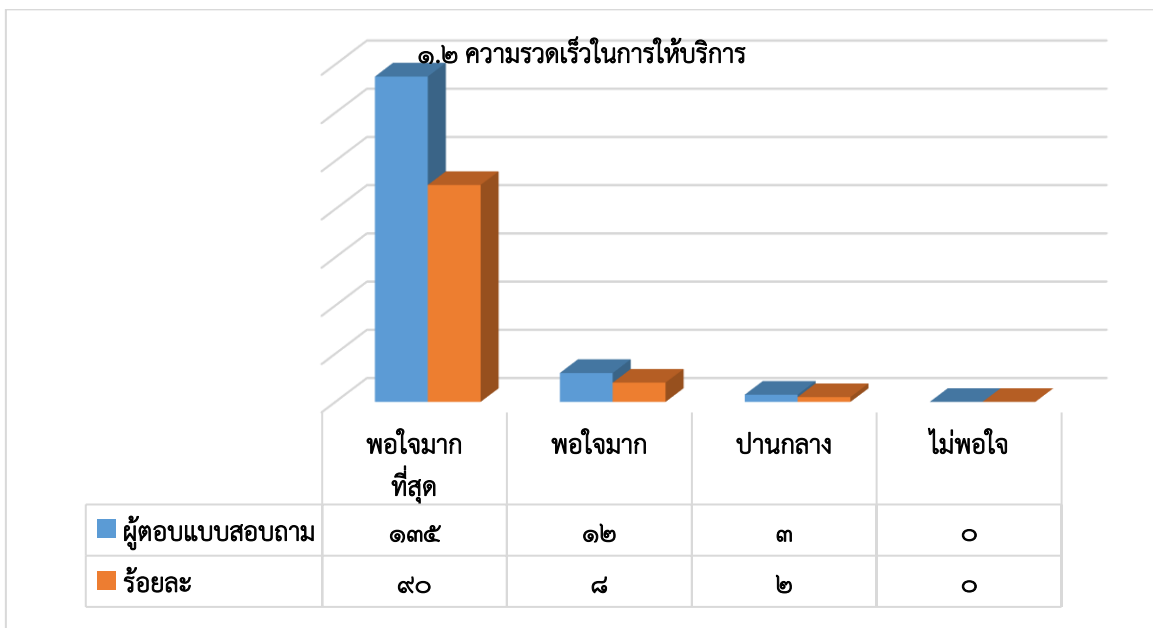
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๒๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ปานกลาง จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๔



๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘ ปานกลาง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่พอใจ ๐ ครั้ง

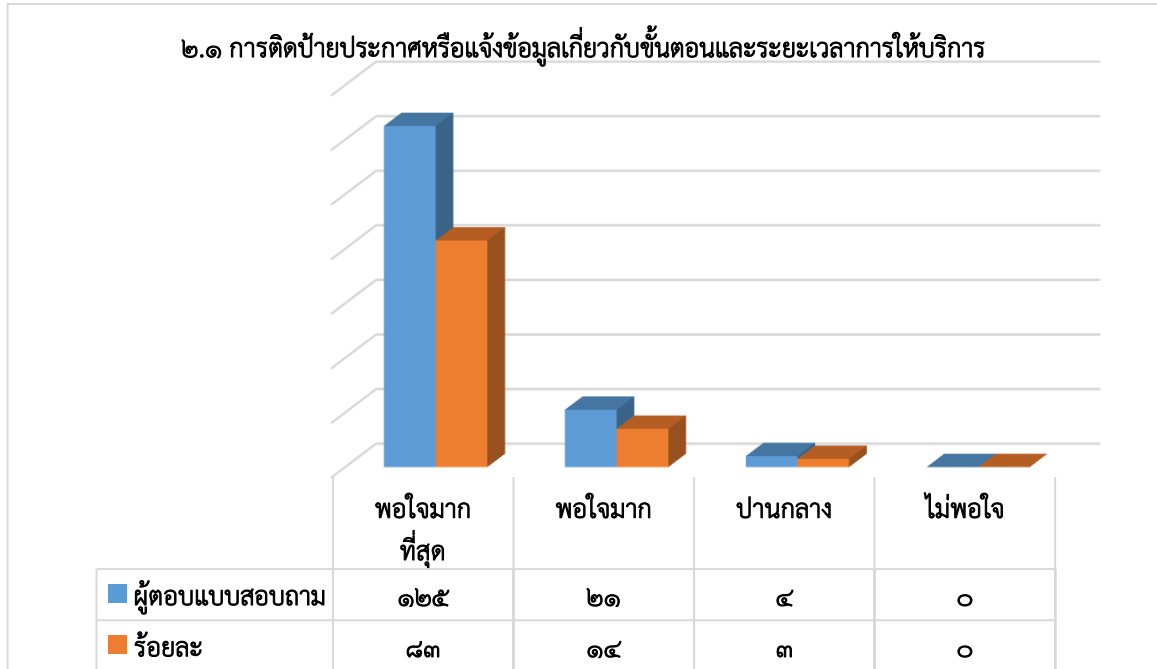
แผนภูมิที่ ๕



๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

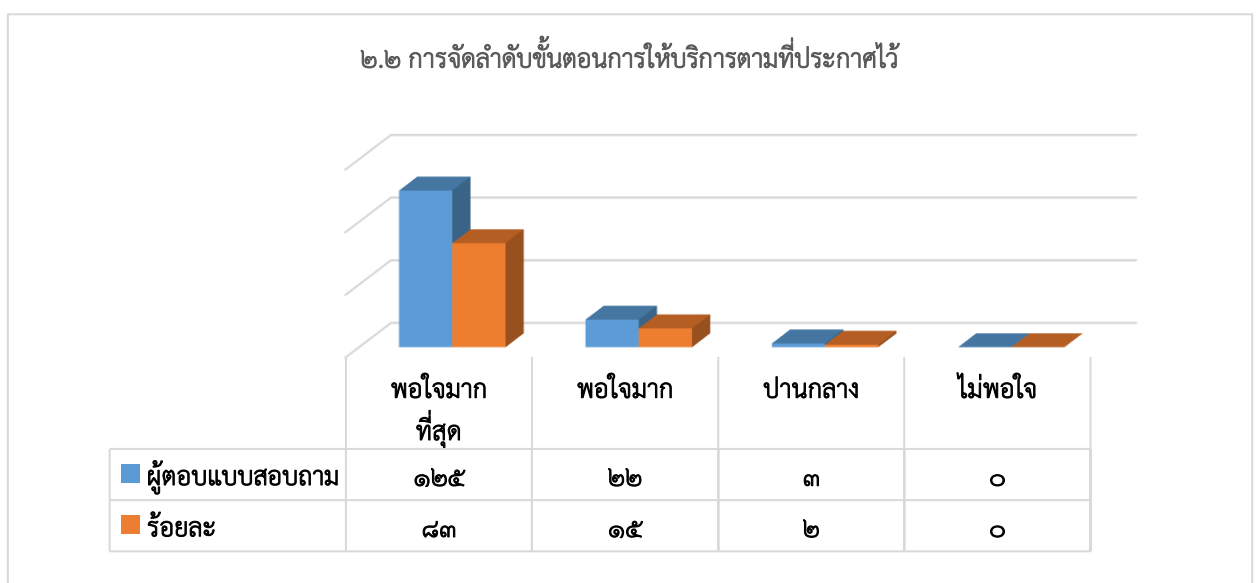
๒.๑ การติตป่ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๒๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ปานกลาง จำนวน ๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๖



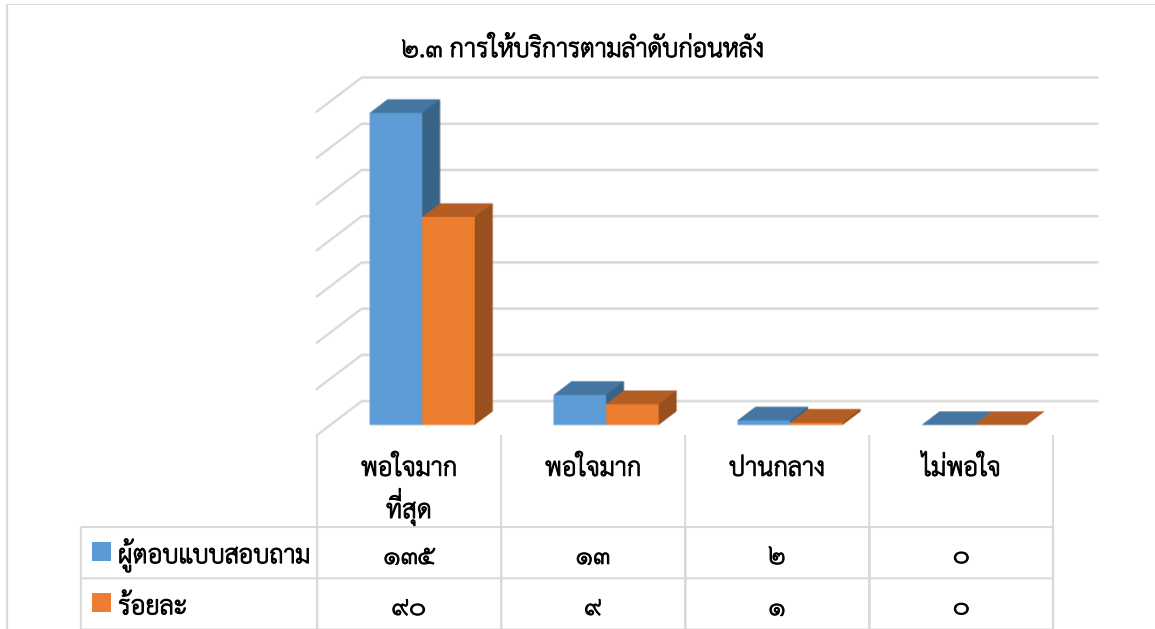
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ปานกลาง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๗



๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙ ปานกลาง จำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

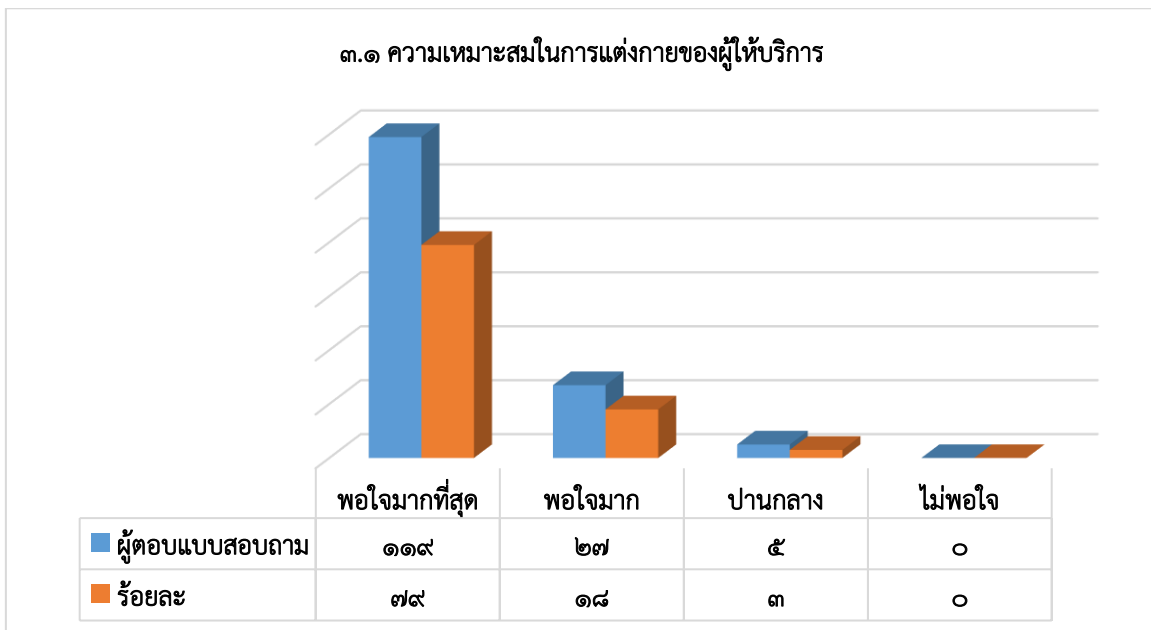
แผนภูมิที่ ๘



๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

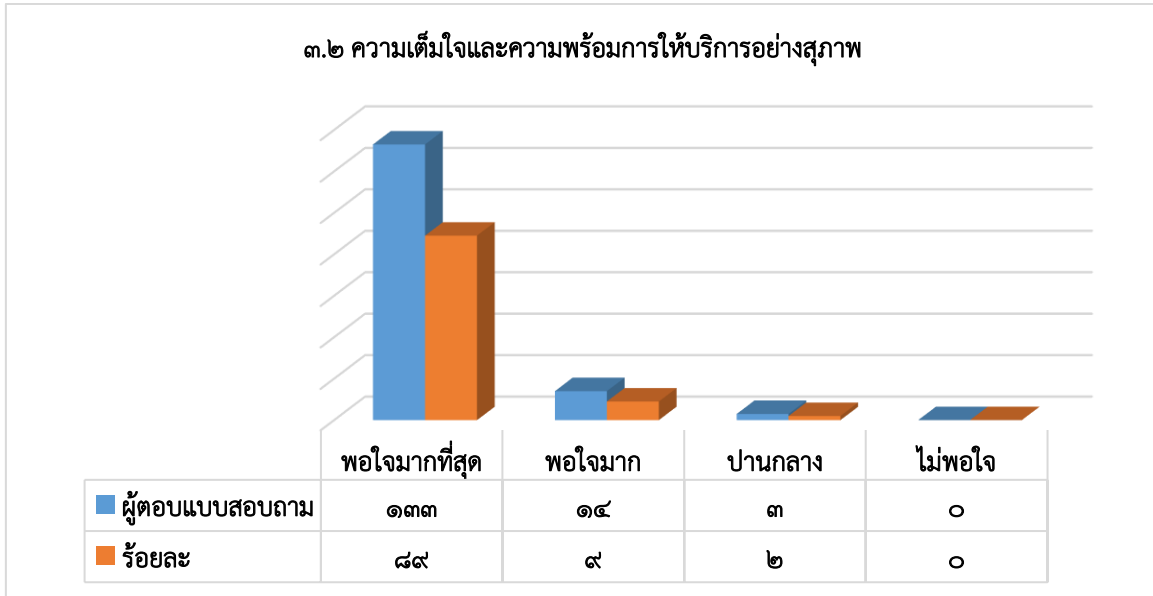
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการโดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๙ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๒๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ปานกลาง จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๙



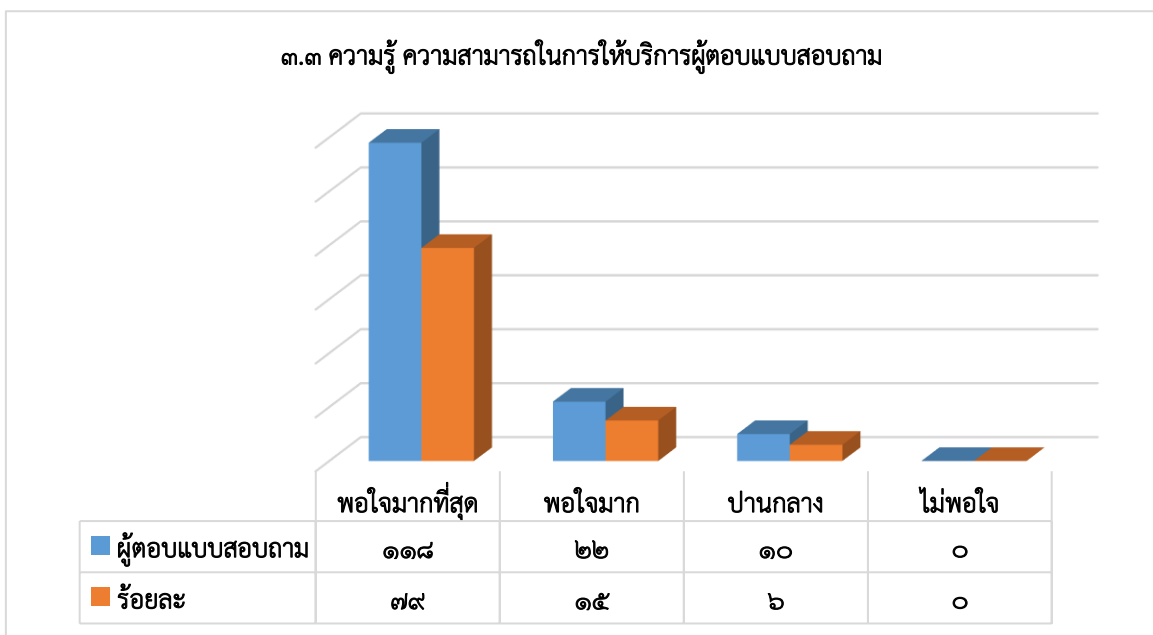
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙ ปานกลาง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๐



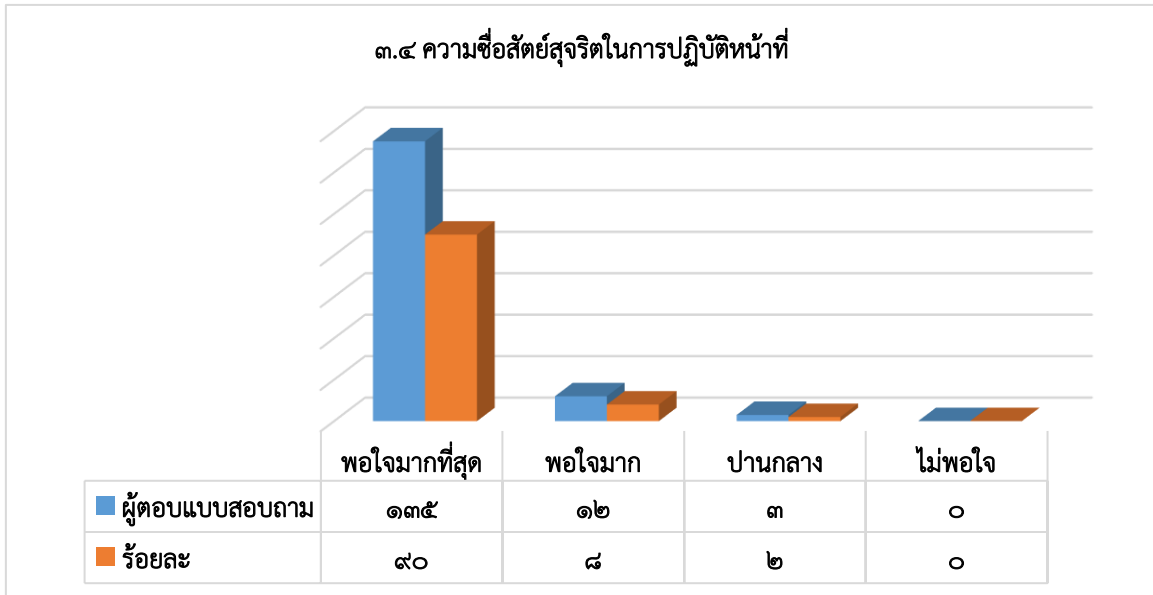
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๙ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ปานกลาง จำนวน ๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๑



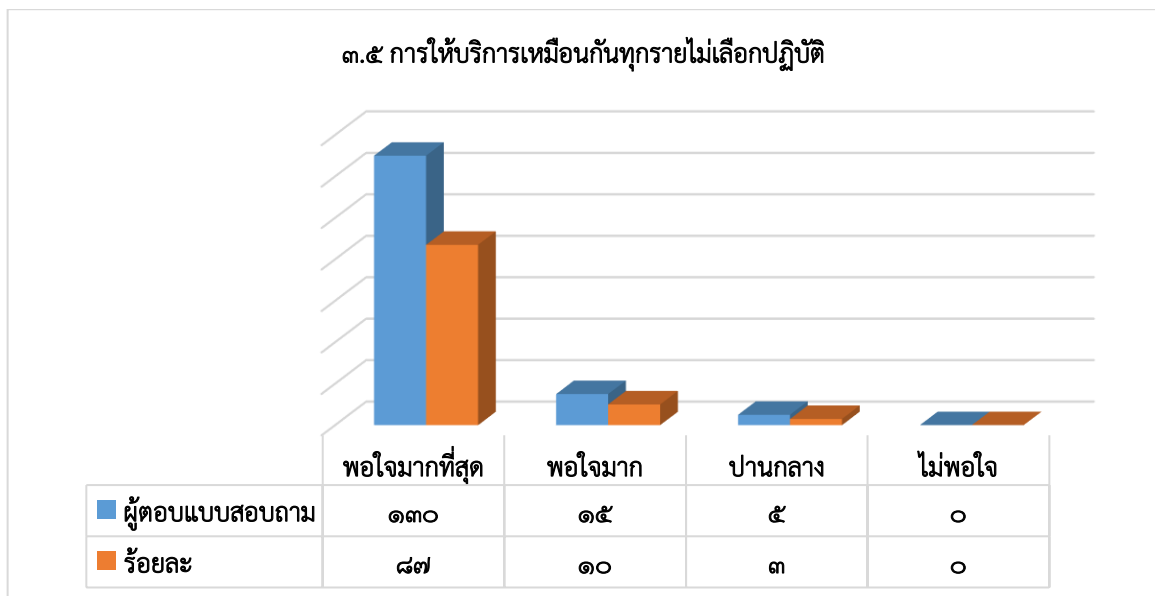
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘ ปานกลาง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๒



๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ปานกลาง จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

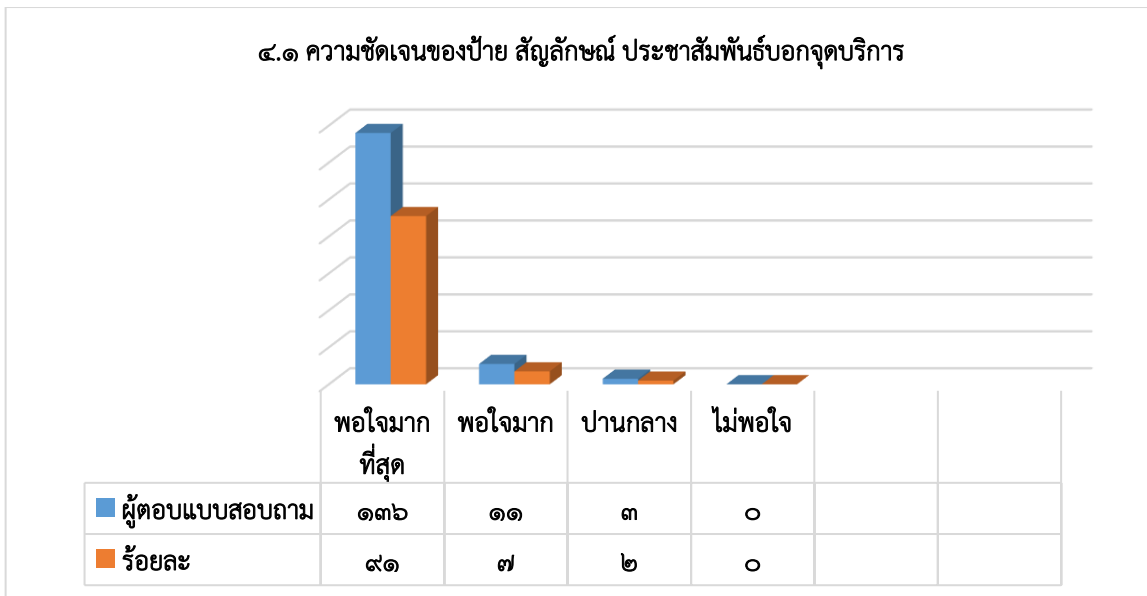
แผนภูมิที่ ๑๓



๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

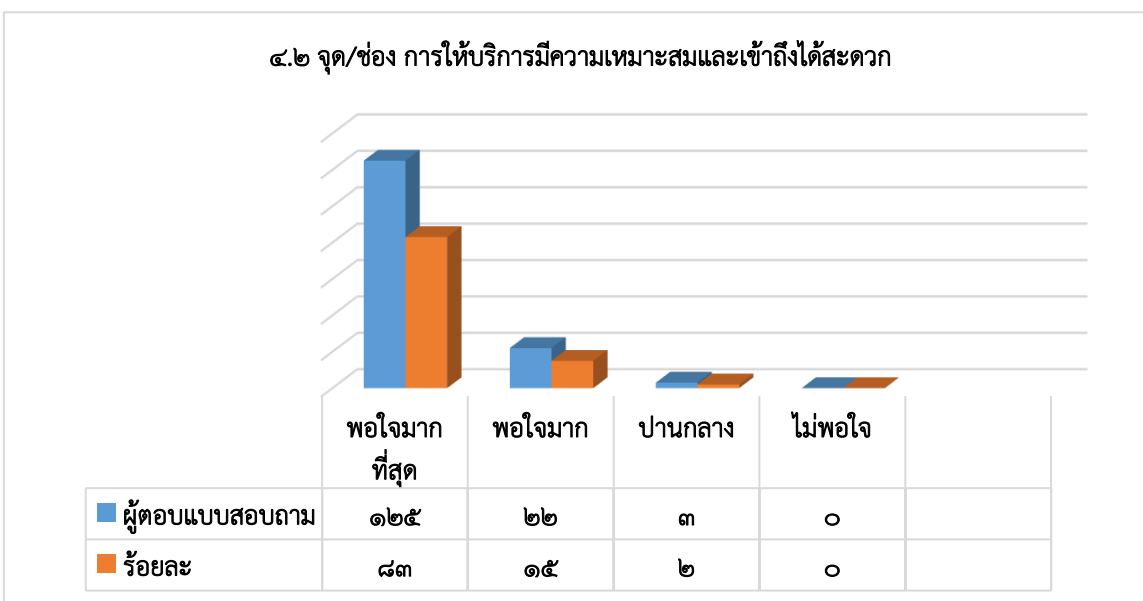
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๑ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗ ปานกลาง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๔



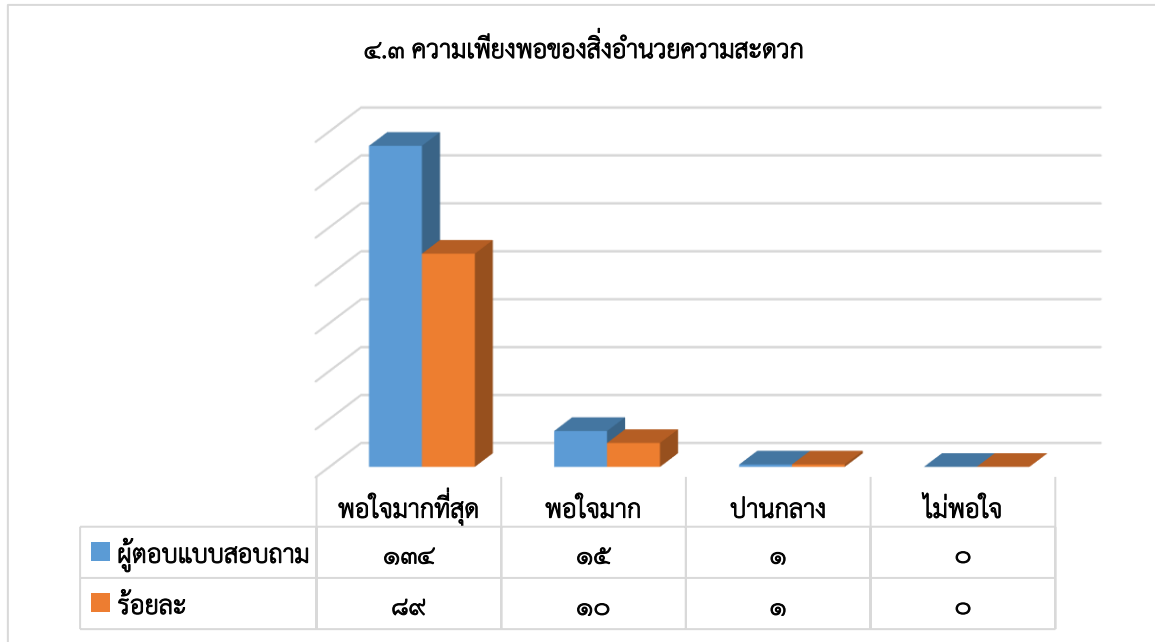
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ปานกลาง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๕



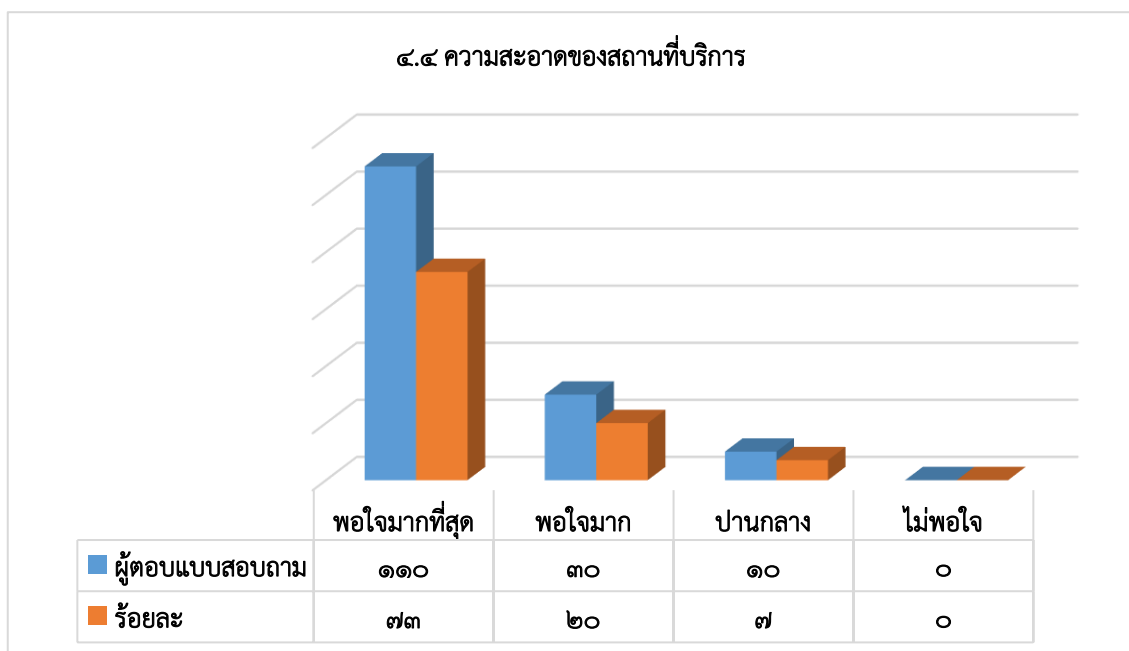
๔.๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๑๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ปานกลาง จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑ ไม่พอใจ จำนวน ๐ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๖



๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๓๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ปานกลาง จำนวน ๑๐ ครั้ง ไม่พอใจ จำนวน ๗ ครั้ง

แผนภูมิที่ ๑๖



๕. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

สรุปผลรวม	ค่าที่วัด	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	รวม
	ร้อยละ (%)	๘๕	๑๒.๒๐	๒.๘๐	๐	๑๐๐

สรุปโดยรวม ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน (พอใจมากที่สุด) มีค่ามากที่สุด ร้อยละ ๘๕ รองลงมา ระดับคะแนน (พอใจมาก) คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ ระดับคะแนน (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐

แผนภูมิที่ ๑๗

