

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเขียว อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

ผู้รับบริการ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๐ คน แยกเป็นดังนี้

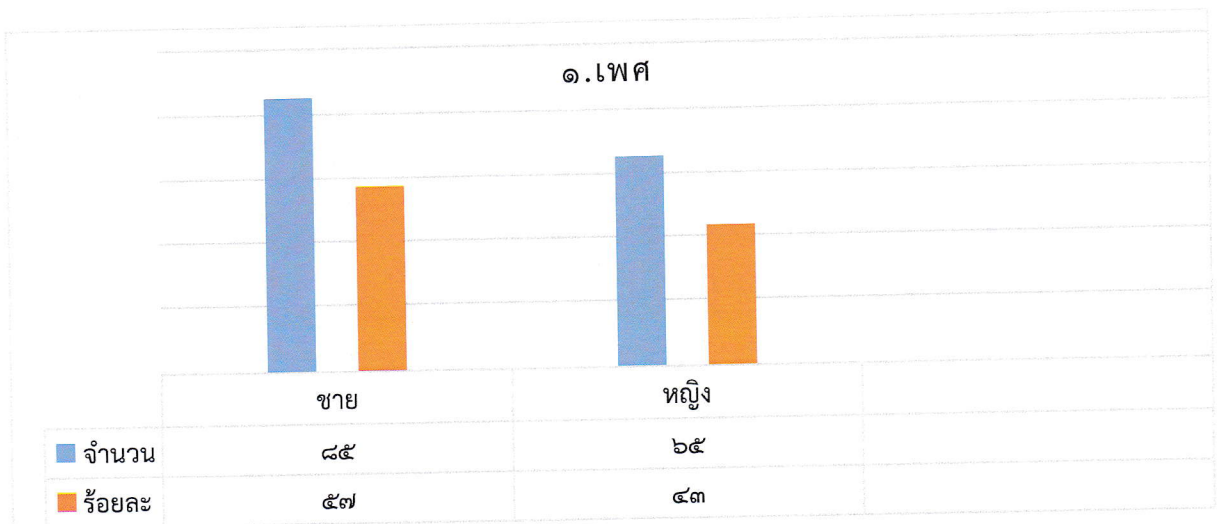
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

จำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่าในเพศชายมากที่สุด จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	๘๕	๕๗
หญิง	๖๕	๔๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๑

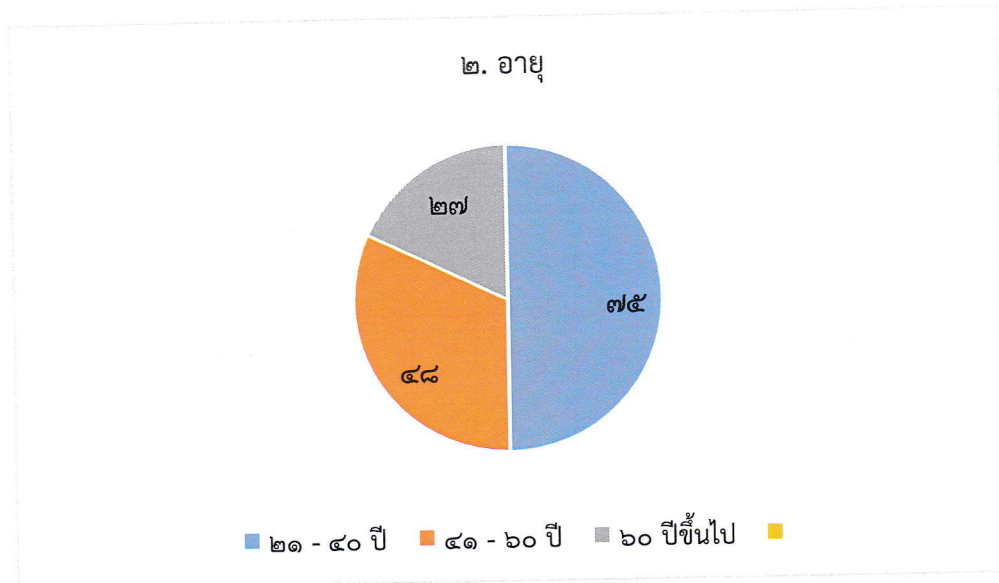


๒. อายุ

จำนวนร้อยละจำแนกตามอายุโดยรวม พบว่าอายุมากที่สุด ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ (%)
๔๑ - ๖๐	๗๕	๕๐
๒๑ - ๔๐	๔๘	๓๒
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๗	๑๘
รวม	๑๕๐	๑๐๐

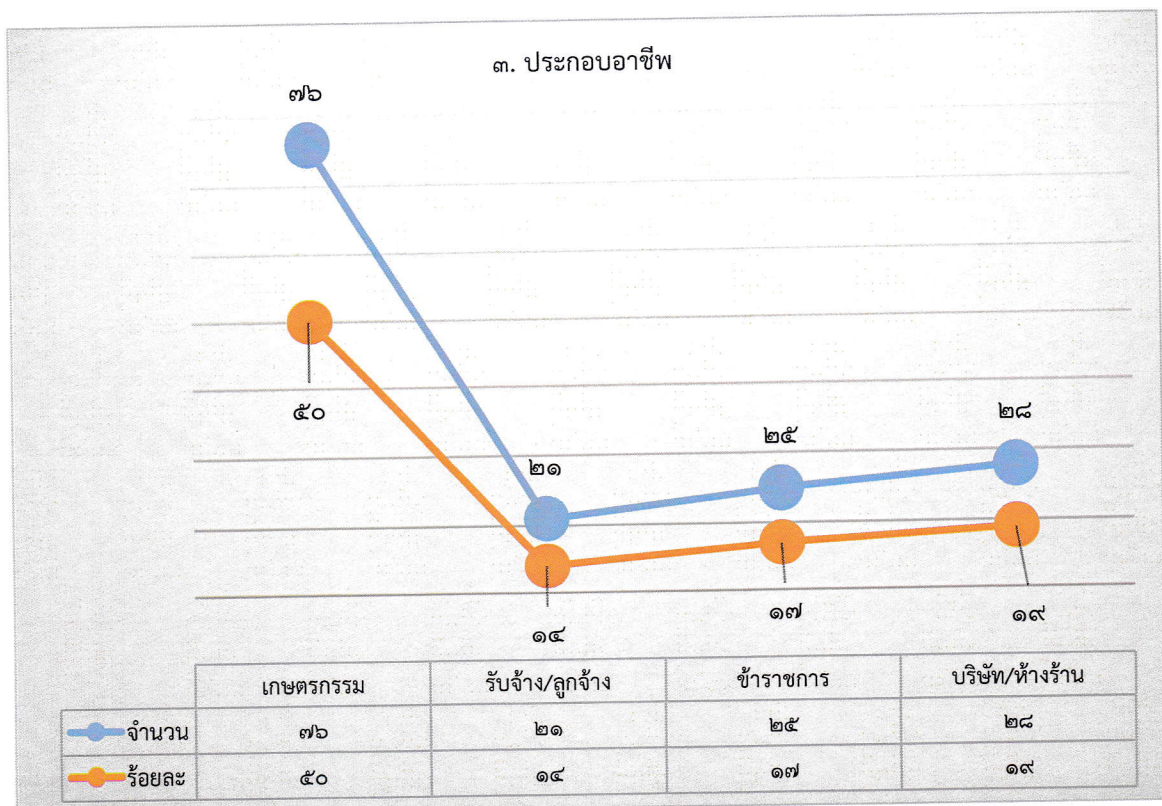
## แผนภูมิที่ ๒



## 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

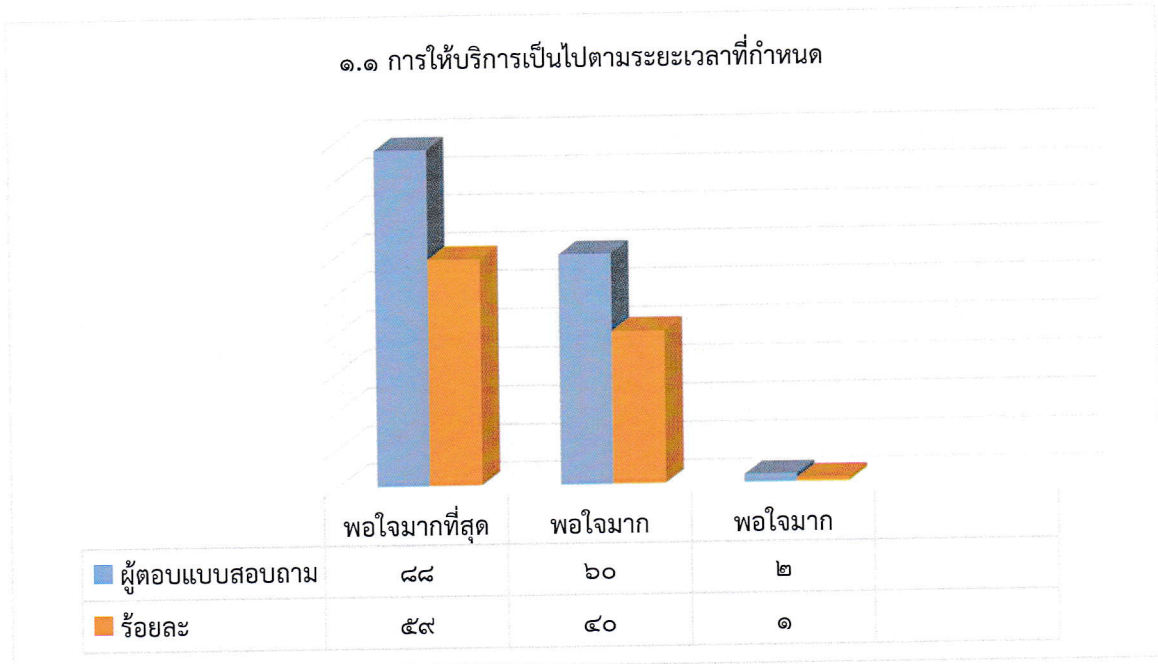


ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

๑. ด้านเวลา ผลการประเมินความพึงพอใจ

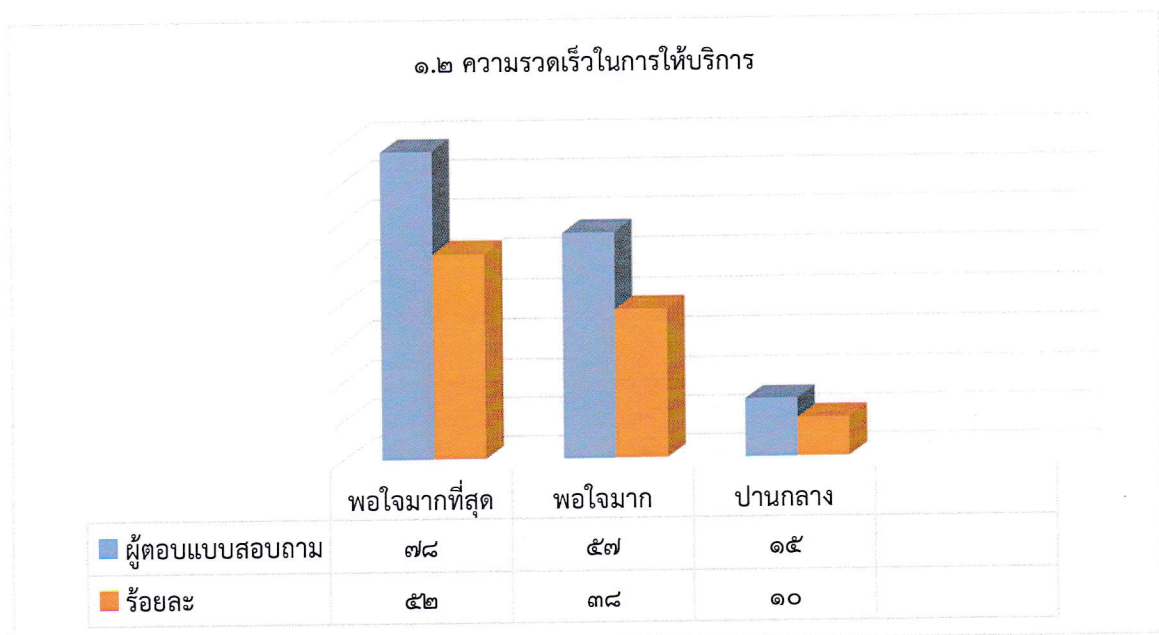
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ปานกลาง จำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑

แผนภูมิที่ ๔



๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๕๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ปานกลาง จำนวน ๑๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

แผนภูมิที่ ๕

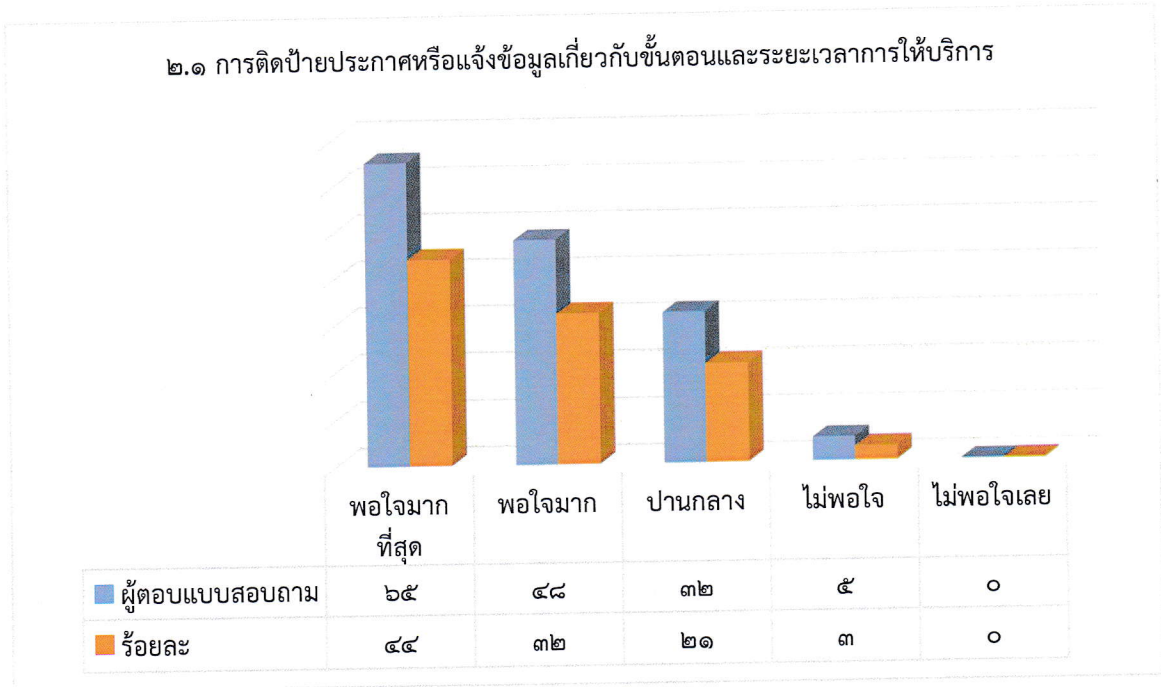




## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

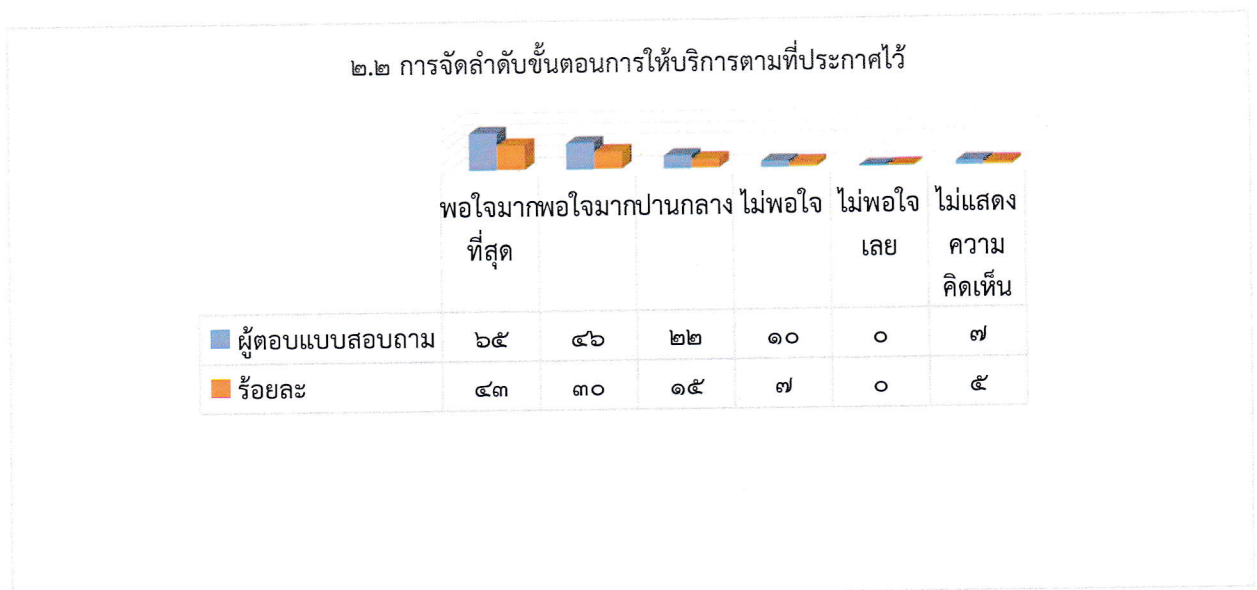
๒.๑ การติตป่ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๔๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ปานกลาง จำนวน ๓๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ไม่พอใจ จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓

แผนภูมิที่ ๖



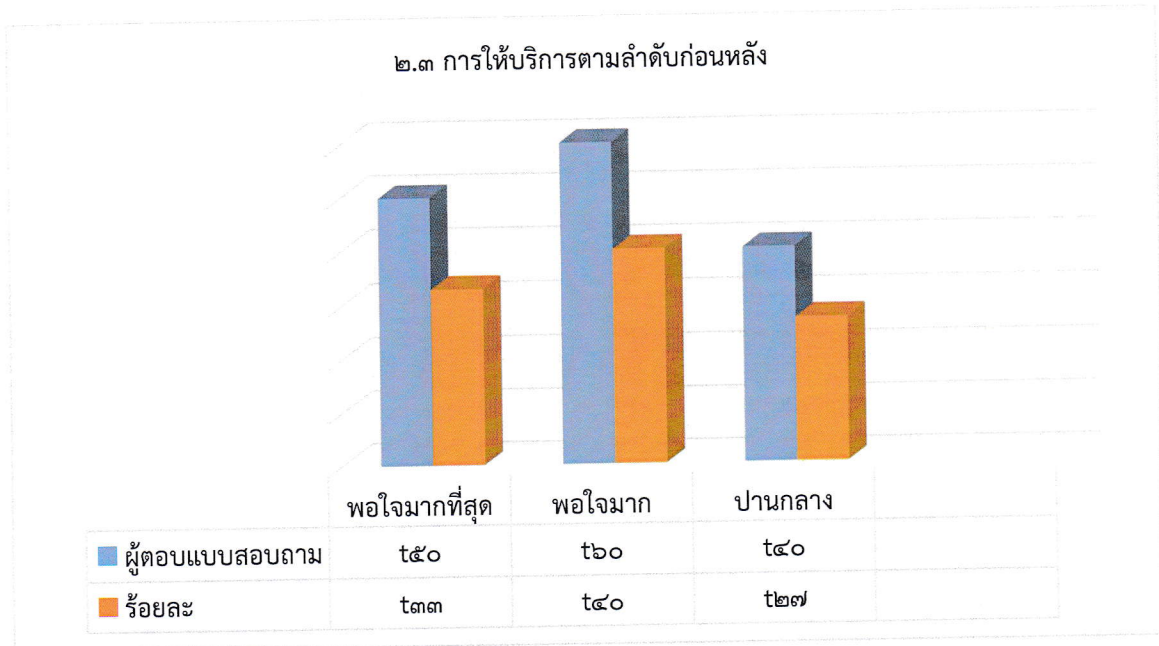
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๔๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ปานกลาง จำนวน ๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ไม่พอใจ จำนวน ๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗ ไม่แสดงความความคิดเห็น จำนวน ๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕

แผนภูมิที่ ๗



๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓ รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ปานกลาง จำนวน ๔๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๗

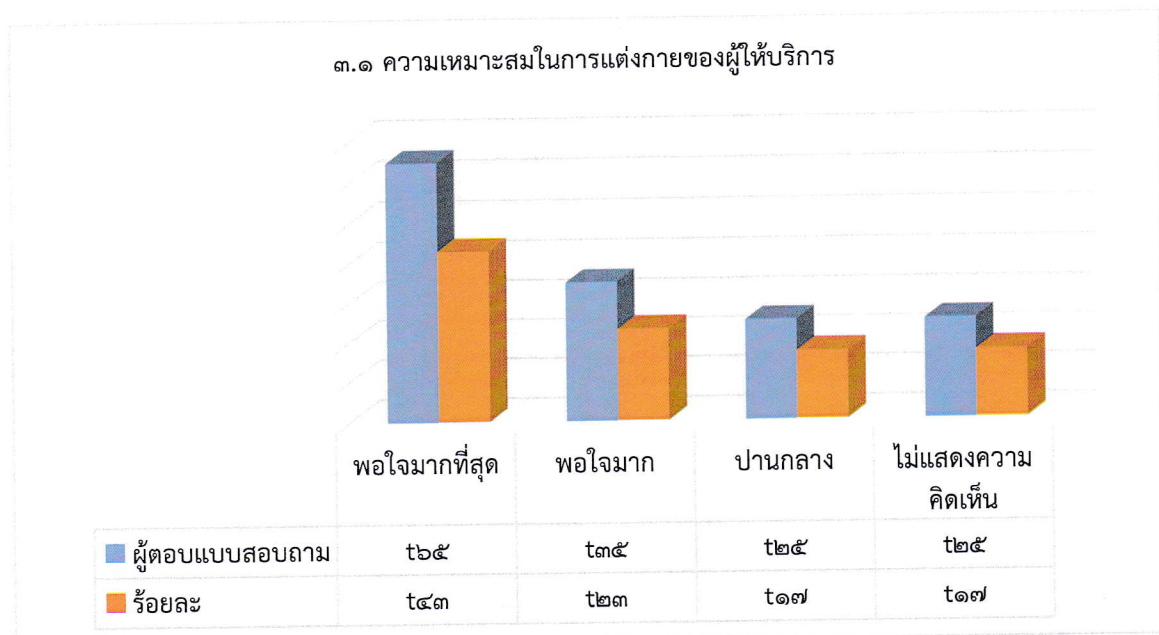
#### แผนภูมิที่ ๘



#### ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

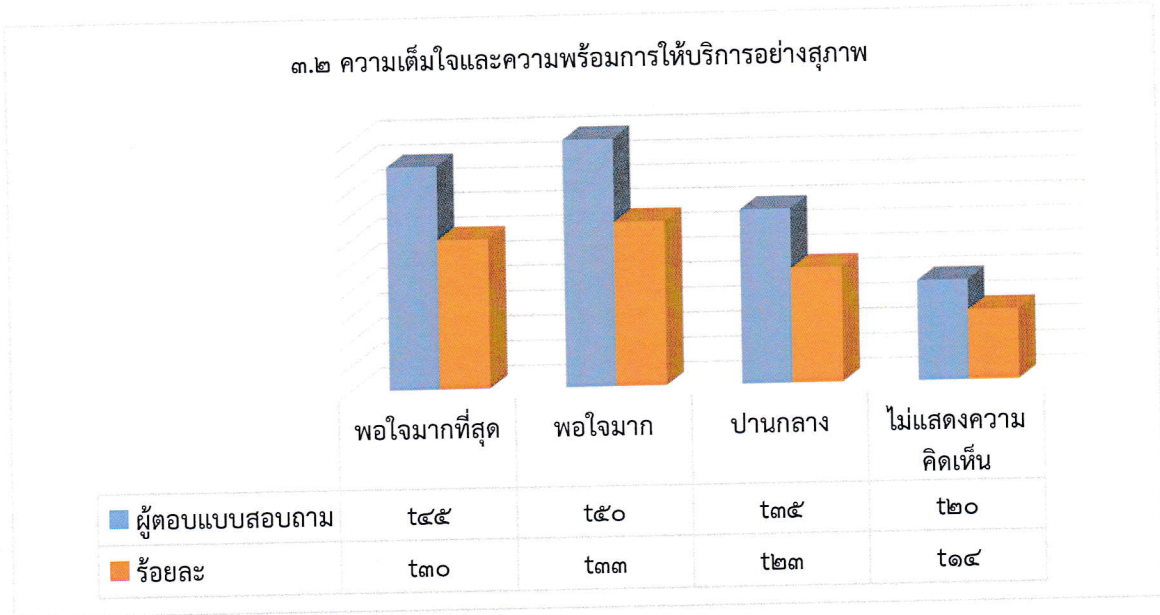
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการโดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ปานกลาง จำนวน ๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ไม่แสดงความคิดเห็น ๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗

#### แผนภูมิที่ ๙



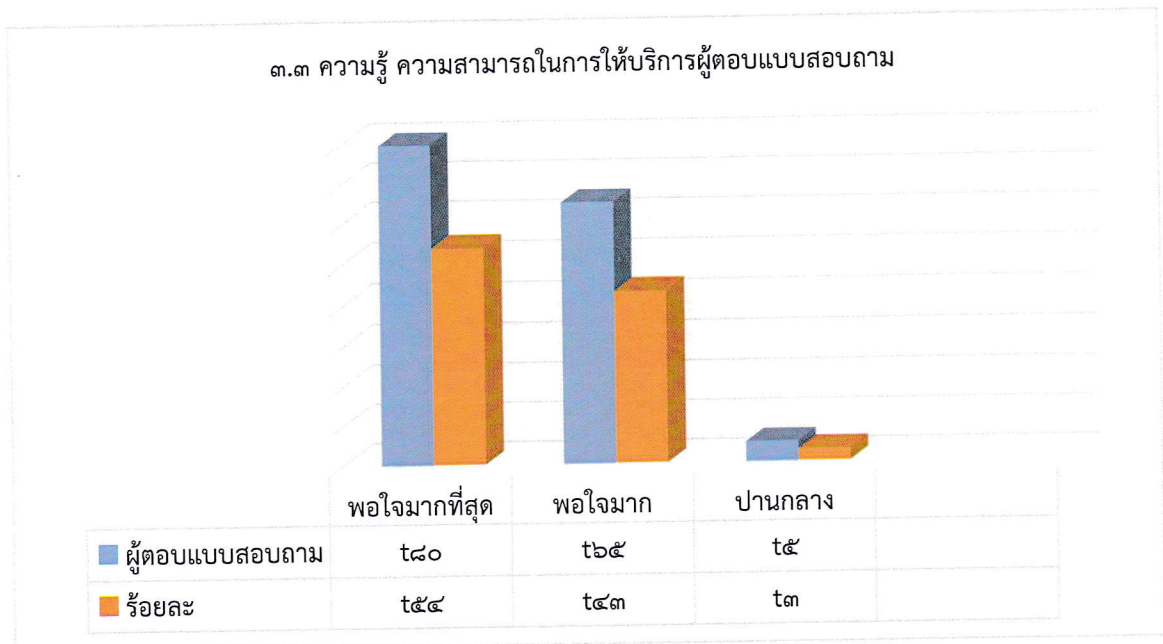
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ปานกลาง จำนวน ๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ไม่แสดงความคิดเห็น ๒๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๔

แผนภูมิที่ ๑๐



๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ปานกลาง จำนวน ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓

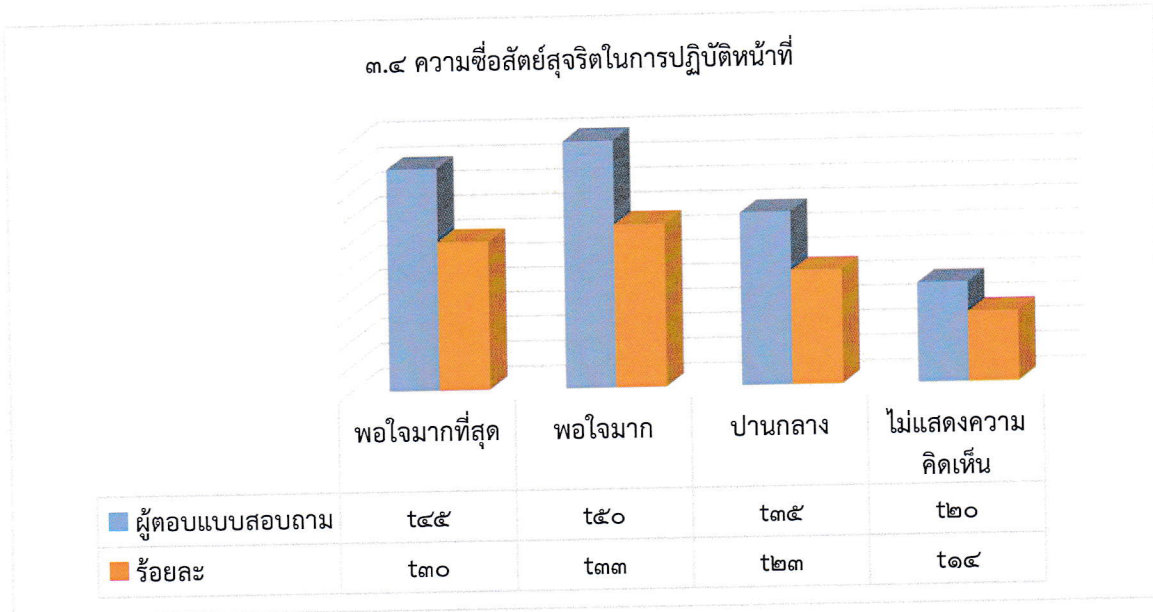
แผนภูมิที่ ๑๑





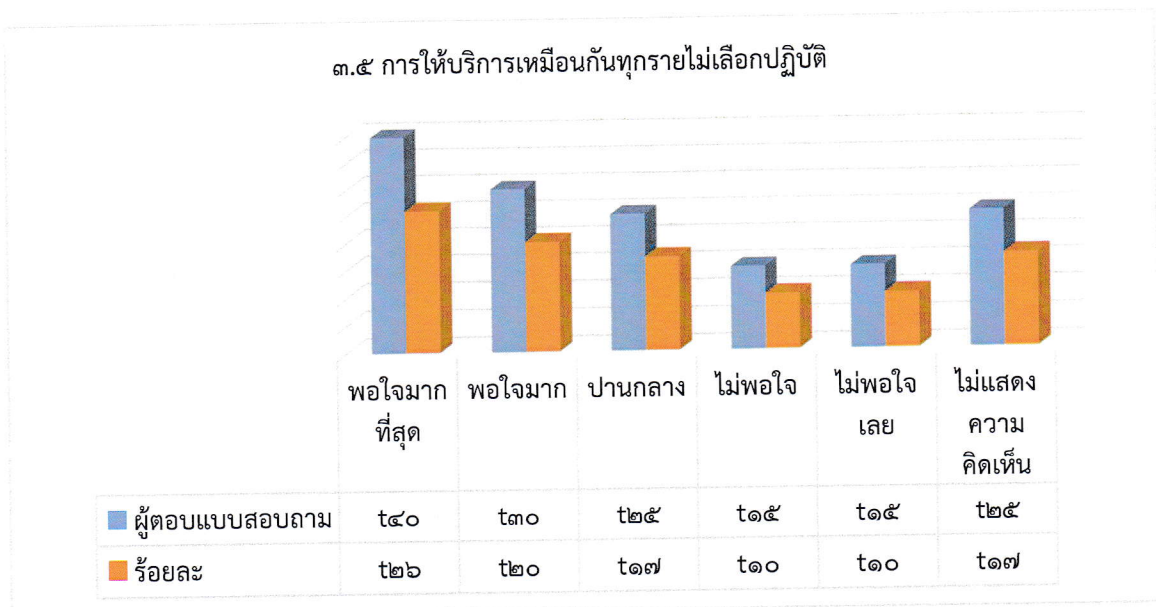
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๕๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ปานกลาง จำนวน ๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ไม่แสดงความความคิดเห็น ๒๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๔

แผนภูมิที่ ๑๒



๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๓๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ปานกลาง จำนวน ๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ไม่พอใจ ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ไม่พอใจเลย ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ไม่แสดงความความคิดเห็น ๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗

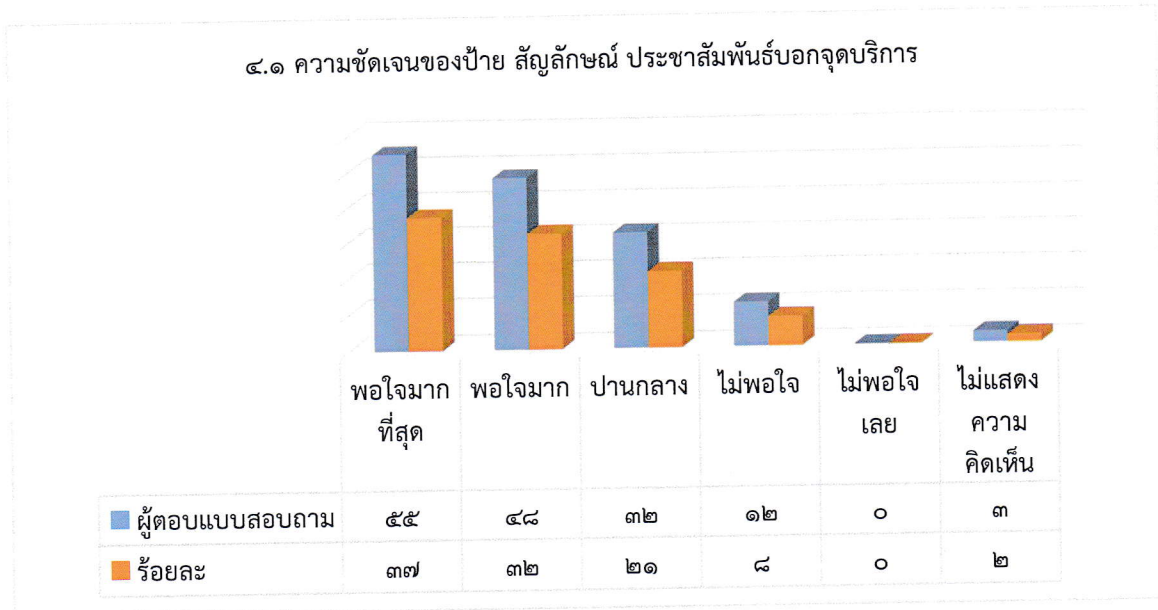
แผนภูมิที่ ๑๓



#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

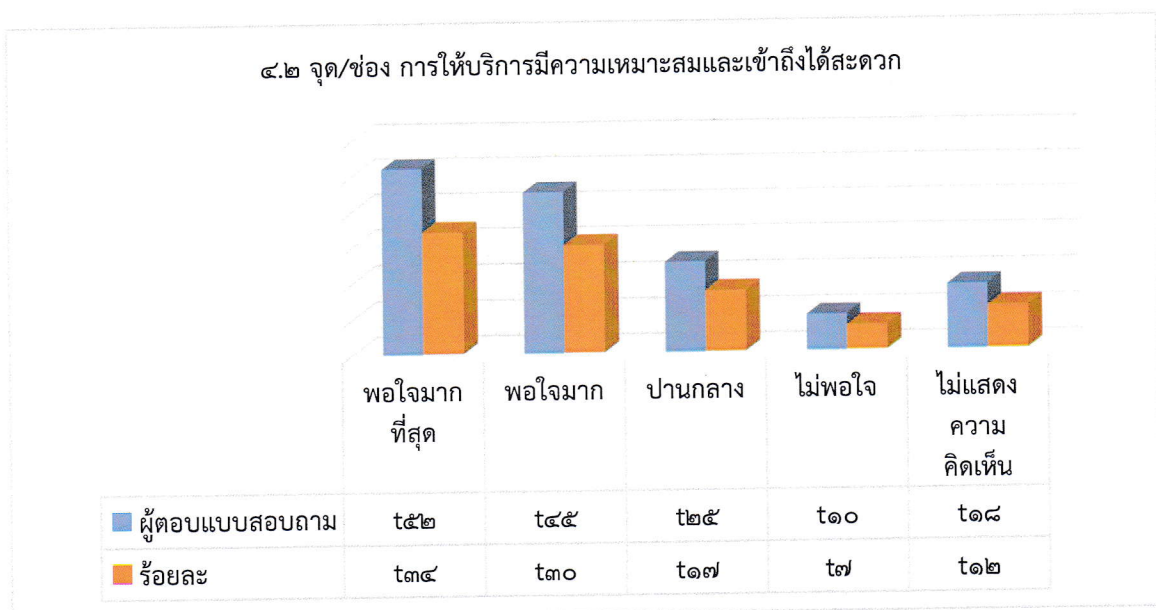
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๔๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ปานกลาง จำนวน ๓๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ไม่พอใจ จำนวน ๑๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘ ไม่แสดงความคิดเห็น ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒

แผนภูมิที่ ๑๔



๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๔๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ปานกลาง จำนวน ๒๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ไม่พอใจ จำนวน ๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗ ไม่แสดงความคิดเห็น ๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๒

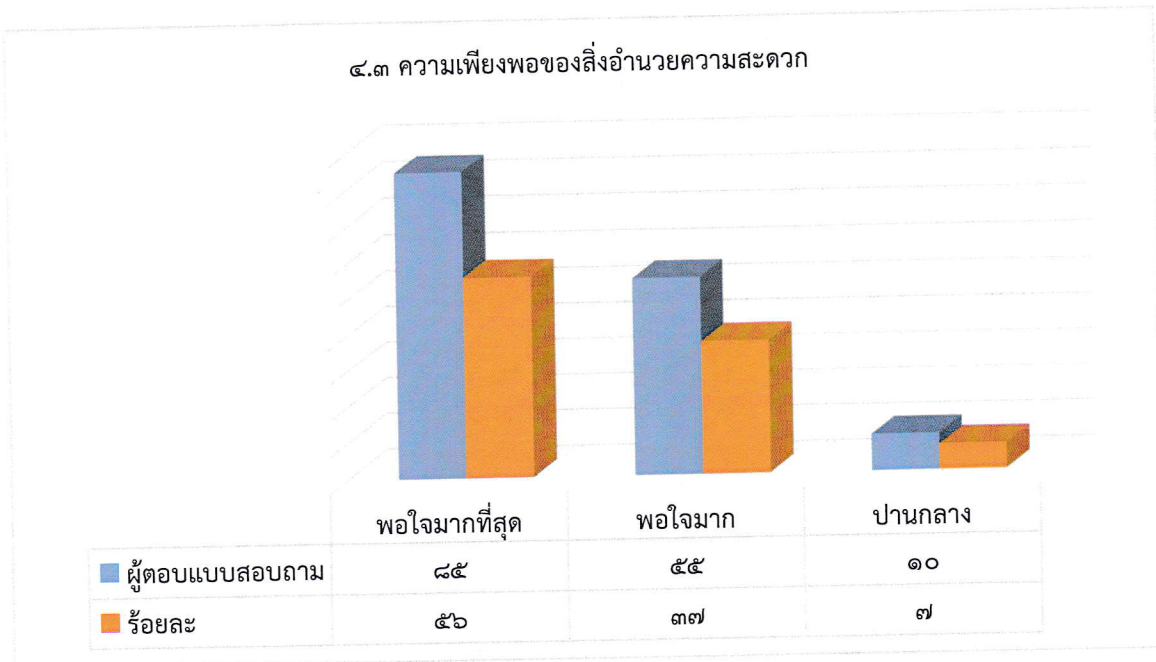
แผนภูมิที่ ๑๕





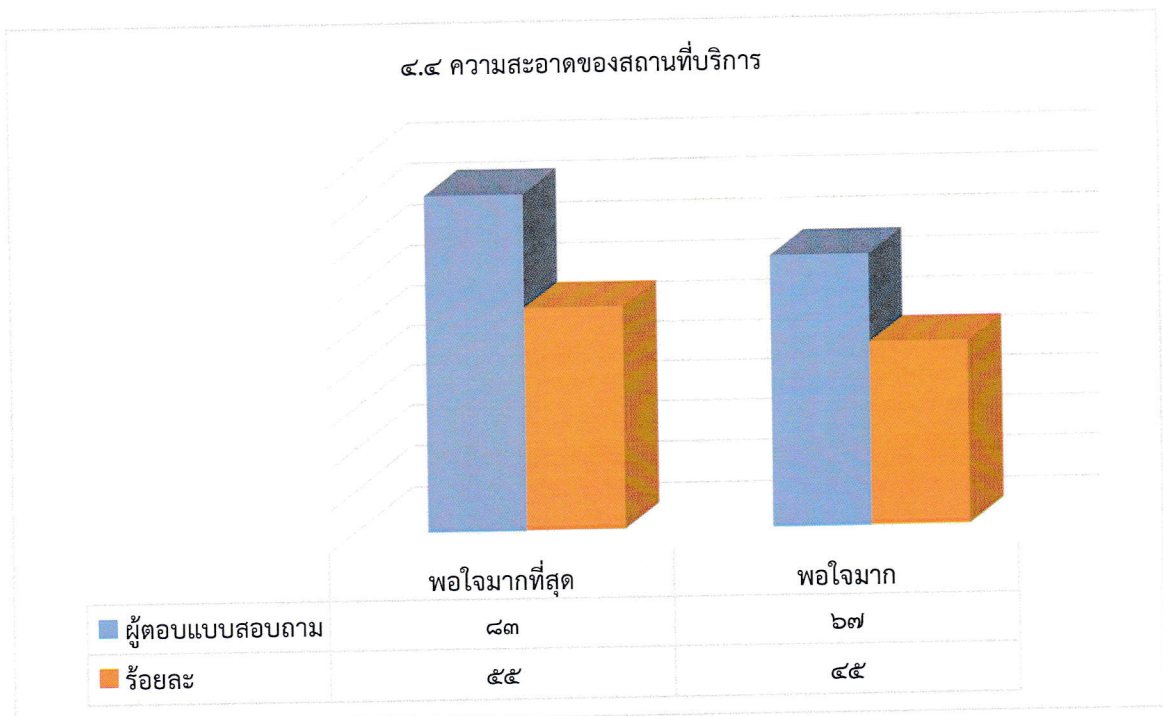
๔.๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๕๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ปานกลาง จำนวน ๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗

แผนภูมิที่ ๑๖



๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาพอใจมาก จำนวน ๖๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๕

แผนภูมิที่ ๑๖



๕. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

สรุปผลรวม	ค่าที่วัด	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
	ร้อยละ (%)	๘๓	๑๒	๕	๐	๐	๐	๑๐๐

สรุปโดยรวม ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน (พอใจมากที่สุด) มีค่ามากที่สุด ร้อยละ ๘๓ รองลงมา ระดับคะแนน (พอใจมาก) คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ระดับคะแนน (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ ๕

แผนภูมิที่ ๑๗

