

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	๑๑๓	๔๙.๕๖
หญิง	๑๑๕	๕๐.๔๔
รวม	๒๒๘	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๙	๒๑.๔๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๓	๓๒.๐๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๖	๒๐.๑๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๒๑.๔๙
๖๑ ขึ้นไป	๑๑	๔.๘๒
รวม	๒๒๘	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๙ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๒ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๘ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๙ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒

ส่วนที่ ๒ ส่วนงานที่มาติดต่อ

๒.๑ ส่วนงานที่มาติดต่อ

ส่วนงานที่มาติดต่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สำนักปลัด	๑๑๐	๔๘.๒๕
กองคลัง	๘๕	๓๗.๒๘
กองช่าง	๓๓	๑๔.๔๗
รวม	๒๒๘	๑๐๐

สรุป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อสำนักปลัด จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๕ กองคลัง จำนวน ๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๘ กองช่าง จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๗

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

N=๒๒๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สรุปผลการวิเคราะห์		
	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๘	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๖๙	๐.๔๗	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด

๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

N=๒๒๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สรุปผลการวิเคราะห์		
	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๙	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

N=๒๒๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สรุปผลการวิเคราะห์		
	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๔.๕๕	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๔๒	๐.๕๔	มาก

* เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด