

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลสุขเดือนห้า อำเภอนินขาม จังหวัดชัยนาท**

-----

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุขเดือนห้า ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ชุด สรุปได้ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุขเดือนห้า โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสุขเดือนห้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ		จำนวน	คิดเป็น
		(คน)	ร้อยละ (%)
๑. เพศ	ชาย	๕๖	๕๖
	หญิง	๔๔	๔๔
	รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
	๒๑ - ๓๐ ปี	๑๓	๑๓
	๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑	๒๑
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๑๒
	มากกว่า ๖๐ ปี	๓๒	๓๒
	รวม	๑๐๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ		จำนวน		คิดเป็น	
		(คน)		ร้อยละ (%)	
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๕๖		๕๖	
	มัธยมศึกษา(ตอนต้น)	๒๗		๒๗	
	มัธยมศึกษา(ตอนปลาย)/ปวช.	๐		๐	
	ปวส./อนุปริญญา	๙		๙	
	ปริญญาตรี	๘		๘	
	สูงกว่าปริญญาตรี	๐		๐	
	อื่นๆ	๐		๐	
	รวม	๑๐๐		๑๐๐	
๔. อาชีพ	เกษตรกร	๔๐		๔๐	
	ค้าขาย	๖		๖	
	รับจ้างทั่วไป	๒๕		๒๕	
	ราชการ/หน่วยงานรัฐ	๑		๑	
	เอกชน	๑		๑	
	นักเรียน/นักศึกษา	๓		๓	
	อื่นๆ	๒๔		๒๔	
	รวม	๑๐๐		๗๖	

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่องานให้บริการ

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
<b>๑. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>										
๑.๑ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๔	๑๔	๘๒	๘๒	๔	๔	-	-	-	-
๑.๒ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๙	๙	๙๑	๙๑	-	-	-	-	-	-
๑.๓ มีป้ายประชาสัมพันธ์และแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	๗	๗	๘๗	๘๗	๖	๖	-	-	-	-

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>										
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๘	๘	๘๐	๘๐	๑๒	๑๒	-	-	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑๔	๑๔	๗๘	๗๘	๘	๘	-	-	-	-
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๔	๔	๗๖	๗๖	๒๐	๒๐	-	-	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ อินเทอร์เน็ต wifi	-	-	๘๖	๘๖	๑๔	๑๔	-	-	-	-
๓.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	-	-	๗๔	๗๔	๒๖	๒๖	-	-	-	-

**๖. จุดเด่นของการให้บริการและจุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา จำแนกตามรายการประเมิน**

**๑) ด้านกระบวนการให้บริการ :**

- **จุดเด่น :** ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง
- **จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา :** ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบให้เป็นปัจจุบัน

**๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**

- **-จุดเด่น :** ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
- **จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา :** ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :**

- **-จุดเด่น :** ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ อินเทอร์เน็ต wifi
- **จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา :** ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย