

## ผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจ

จากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามผลการให้บริการ ในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น ๑ ชุด ผลการติดตามและประเมินผลสามารถแสดงในรูปแบบตาราง ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑	๑๐๐.๐๐
หญิง	๐	๐
รวม	๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ตารางที่ ๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑	๑๐๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๑ - ๗๐ ปี	-	-
มากกว่า ๗๐ ปี	-	-
รวม	๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ตารางที่ ๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	-	-
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้าง	-	-
เกษตรกร	-	-
อื่นๆ...นักศึกษา.....	๑	๑๐๐.๐๐
รวม	๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

**ตารางที่ ๔ ติดต่อเรื่อง**

ติดต่	จำนวน	ร้อยละ
มาตรา ๗	-	-
มาตรา ๗ (๑) - (๓)	-	-
มาตรา ๗ (๔)	-	-
มาตรา ๘ (๑)	-	-
มาตรา ๘ (๒)	๑	๑๐๐.๐๐
มาตรา ๘ (๓)	-	-
มาตรา ๘ (๔)	-	-
มาตรา ๘ (๕)	-	-
มาตรา ๘ (๖)	-	-
มาตรา ๘ (๗)	-	-
มาตรา ๘ (๘)	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีติดต่อเรื่องขอข้อมูลตามมาตรา ๘ (๒) คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

**ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจ**

**ตารางที่ ๑ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดีเป็นมิตร	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๑.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๑.๕ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงาน	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>๕.๐๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละ</b>						<b>๑๐๐.๐๐</b>	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						๕.๐๐	มากที่สุด
<b>ร้อยละ</b>						๑๐๐.๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-	๕.๐๐	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						๕.๐๐	มากที่สุด
<b>ร้อยละ</b>						๑๐๐.๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๕.๐๐

ความคิดเห็น - ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ ๑ ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
แสดงความคิดเห็น	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	-	-
<b>รวม</b>	-	-

**สรุป** จากการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนัก ในระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๑ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ หรือคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ ๑๐๐.๐๐ ซึ่งระดับความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

