

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปี ๒๕๖๔



ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

เก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	๑๕.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐,รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐, รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐,รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐,รายได้ สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐,อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕,อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐,อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๐	๔๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐,ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐,และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย(๒)	พอใจน้อยที่สุด(๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๖	๘	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๒. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก

๔.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖.การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ ๓๕	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความ เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔. ด้านการบริหารจัดการ							
๑.การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก