



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง

อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อ
สรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอ
โพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการ
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๕๐	(๕๐.๐๐)
หญิง	๕๐	(๕๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๐	(๑๐.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๐	(๒๕.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๓๐	(๓๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๐	(๔๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	(๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	(๒๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕๕	(๕๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๑๕.๐๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๐	(๔๐.๐๐)
รับจ้าง	๓๐	(๓๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	(๒๐.๐๐)
รับราชการ	๗	(๗.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๓	(๓.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการตอบแบบสอบถามผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน จำแนกเป็นผู้มาขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การขอใช้ห้องประชุม/ขอยืมโต๊ะ เก้าอี้ เต้นท์ จำนวน ๑ คน
- การร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน
- งานรับ - ส่งผู้ป่วย จำนวน ๒๗ คน
- งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๕ คน
- งานพัฒนาชุมชน การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพ จำนวน ๔๐ คน
- งานบริการรับชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๑๐ คน
- งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๕ คน
- งานรับสมัครเด็ก ศพด. จำนวน ๑ คน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว	๘๖.๐๐	๑๐.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น	๘๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕.๐๐	๑๐.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	๘๔.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	๘๓.๐๐	๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สามารถ แก้ไขปัญหาและประสานงานต่อได้ทันที	๘๕.๐๐	๑๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม	๘๕.๐๐	๑๐.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีป้ายบอกทาง	๘๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ	๘๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย แต่งกาย สุภาพเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง โดย ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

๑. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กระบวนการดำเนินงานของส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร ในภาพรวม เช่น งานพัฒนาชุมชน งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บรายได้ เป็นต้น มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ขอรับบริการเกินความจำเป็น ขั้นตอนมีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง และการติดต่อทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาและประสานงานต่อได้ทันที อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องว่างข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน.....
๒. เพศ ชาย หญิง
๓. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป
๔. ระดับการศึกษาสูงสุด ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ๔) อนุปริญญา/ปวส. ๕) ปริญญาตรี ๖) สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพ ๑) เกษตรกร ๒) รับจ้าง ๓) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 ๔) รับราชการ ๕) ข้าราชการบำนาญ ๖) อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว	๘๖.๐๐	๑๐.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สร้างภาระเกินความจำเป็น	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕.๐๐	๑๐.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	๙๔.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	๙๓.๐๐	๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

