

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปี ๒๕๖๓



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