



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนตำบลหนองฮีที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยให้ผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะ จำนวน 15 ข้อ

ค่าระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	พอใจ
ระดับ 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>	<u>จำนวน (คน)</u>	<u>ร้อยละ</u>
1. เพศ		
ชาย	55	55.00
หญิง	45	45.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
20 – 40 ปี	35	35.00
41 – 60 ปี	50	50.00
61 ปีขึ้นไป	12	12.00

<u>ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>	<u>จำนวน (คน)</u>	<u>ร้อยละ</u>
--	-------------------	---------------

3.ระดับการศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	30	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	34	34.00
อนุปริญญา/ปวส.	20	20.00
ปริญญาตรี	15	15.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00

4. อาชีพ

นักศึกษา	10	10.00
ข้าราชการ	11	11.00
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
เกษตรกร	38	38.00
ธุรกิจส่วนตัว	35	35.00

จากตอนที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 อายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.00 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ประเภทธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.00

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	20	58	22	0	0
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	24	56	20	0	0
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	30	46	24	0	0
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	26	47	25	2	0
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	28	60	12	0	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	24	58	18	0	0
7.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	20	55	25	0	0
8.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	26	58	16	0	0
9.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	28	52	20	0	0
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	17	63	20	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	25	55	18	2	0
12.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	35	52	10	3	0
13.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	25	43	17	15	0
14.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	18	50	23	9	0
15.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	20	68	10	2	0

จากตอนที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี ในภาพรวมรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 25.60
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 53.40

- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 20.60
- พึงพอใจ ร้อยละ 0.40
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.00
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 57.20
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.80
- พึงพอใจ ร้อยละ 0.00
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 39.00
- พึงพอใจมาก ร้อยละ 50.00
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18.38
- พึงพอใจ ร้อยละ 5.63
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี
จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี
โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 36.67 พึงพอใจมาก ร้อยละ 53.33 พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 8.33 พึงพอใจ ร้อยละ 1.67 และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.00 ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ 4 (พึงพอใจมาก ร้อยละ 53)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี
() 2. 20 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี
() 6. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า()
() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
() 3. อนุปริญญา/ปวส.
() 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบัน

- () 1. นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
() 3. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ () 4. เกษตรกร
() 5. ธุรกิจส่วนตัว () 6. อื่น (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
7.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
8.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
12.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน					
13.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
14.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ					
15.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะ

.....
