



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๖	๐๖.๐
๒๕ – ๓๔ ปี	๓๑	๓๑.๐
๓๕ – ๔๔ ปี	๑๙	๑๙.๐
๔๕ – ๕๔ ปี	๒๕	๒๕.๐
๕๕ – ๖๔ ปี	๑๔	๑๔.๐
๖๕ ปีขึ้นไป	๕	๐๕.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๑๑.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๑๓.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๒	๒๒.๐
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๒๘	๒๘.๐
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐.๐
ปริญญาโท	๔	๐๔.๐
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ ระบุ	๒	๐๒.๐
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐
พนักงานบริษัท	๑๙	๑๙.๐
รับจ้างทั่วไป	๒๑	๒๑.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๑๘	๑๘.๐
เกษตรกร/ประมง	๑๒	๑๒.๐
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	๑๐	๑๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๐๖.๐
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ ระบุ	๑	๐๑.๐
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท	๒	๐๒.๐
๓,๐๐๑ – ๕,๐๐๐ บาท	๑๔	๑๔.๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๙	๒๙.๐
๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๓๗.๐
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๘	๑๘.๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๕	๒๕.๐
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๕	๒๕.๐
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๒๕	๒๕.๐
งานด้านสาธารณสุข	๒๕	๒๕.๐
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๒	๒๒.๐
๓ – ๕ ครั้งต่อปี	๔๐	๔๐.๐
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๓๘	๓๘.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕ – ๓๔ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐ รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง ๔๕ – ๕๔ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ และน้อยที่สุด คือ มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ และน้อยที่สุด คือ ไม่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐ รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐ และน้อยที่สุด คือ ไม่มีอาชีพ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ รองลงมามีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐ และน้อยที่สุด มีรายได้ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ และงานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๓ – ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมา คือ มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐ และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐

๒. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	มากที่สุด	๙๖.๒๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๙	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยกับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๘	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๑	มากที่สุด	๙๘.๒๐	๑๐
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
รวม	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คืองานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๔. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ