



สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนัก/กององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการอันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลข้อคิดเห็น และขอเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

คำนำ..... ก

สารบัญ..... ข

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ..... ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์..... ๑

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา.....

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....

บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการ

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... ๓

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล..... ๓

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล..... ๓

๒.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... ๓

บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... ๕

ภาคผนวก

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เป็นพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สำนัก/กอง ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็น ข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารพนักงานเจ้าหน้าที่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดการปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากบุคลากรหน่วยงาน พร้อมทั้งปัญหาในการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงต่อไป

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒.นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น
- ๓.ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ ๒

วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยมีวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ทั้ง ๖ สำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัด กองสวัสดิการ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา งานจัดเก็บฯ จำนวนกองละ ๔๐ คน รวมทั้งสิ้น ๒๔๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของแต่ละส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำนวน ๑ ฉบับ มีทั้งหมด ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ได้แก่ ๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ดำเนินการโดยจัดวางแบบสอบถามไว้ ณ จุดให้บริการตามสำนัก/กอง รวมทั้งหมด ๖ จุดๆละ ๔๐ ชุด เพื่อให้ผู้มารับบริการ ณ จุดต่างๆ ให้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ และเก็บรวบรวมจัดส่งให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง และ งบประมาณดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล

๒.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการลงรหัส จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม spss ดังนี้

๑.วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ

๒.วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยใช้ แบบสอบถามที่เทศบาลตำบลเวียงสาสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเวียงสา ทั้ง ๖ สำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัด กองสวัสดิการฯ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ งานจัดเก็บฯ จำนวนกองละ ๔๐ คน รวมทั้งสิ้น ๒๔๐ คน ได้แบบสอบถาม คืนทั้งสิ้น ๑๘๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๑ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับเนื้อหา จำนวน ๓ ตอน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน
๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๓๖.๕๐
หญิง	๑๑๕	๖๓.๕๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐

๒.) อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๒๐
๒๑-๔๐ ปี	๔๒	๒๓.๒๐
๔๑-๖๐ ปี	๗๑	๓๙.๒๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๖๔	๓๕.๔๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมาได้แก่ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐

๓.) อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๖	๑๙.๙๐
พ่อค้า/แม่ค้า	๗๓	๔๐.๓๐
รับจ้างทั่วไป	๒๙	๑๖.๐๐
บริษัท/ห้างร้าน	๑๒	๖.๖๐
รับราชการ	๑๖	๘.๘๐
รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๑๐
นักเรียนนักศึกษา	๖	๓.๓๐
อื่นๆ	๗	๓.๙๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพพ่อค้า/แม่ค้า จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๗ คน นักเรียนนักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ น. และรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

๔.) เวลาที่มารับบริการ

เวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๓๖	๑๙.๙๐
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๕๐	๒๗.๖๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๔๙	๒๗.๑๐
๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๔๖	๒๕.๔๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ณ จุดบริการต่างๆ ในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ ช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ และช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐

๕.) จุดที่มารับบริการ

จุดที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๑๘	๙.๙๐
กองสวัสดิการ	๓๐	๑๖.๖๐
กองคลัง	๑๐	๕.๕๐
กองช่าง	๑๒	๖.๖๐
กองการศึกษา	๒๐	๑๑.๐๐
งานจัดเก็บฯ	๙๑	๕๐.๓๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐.๐๐

จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการ ณ งานจัดเก็บฯ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ กองสวัสดิการจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ กองการศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ สำนักปลัด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙.๙๐ กองช่าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ และกองคลัง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน สามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	๔.๕๔	๐.๕๔	๑๘๑	มากที่สุด	๙๐.๗๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๕๘	๐.๕๖	๑๘๑	มากที่สุด	๙๑.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๔๘	๐.๕๘	๑๘๑	มากที่สุด	๘๙.๖๑
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ทันท่วงทีตามความต้องการนำไปใช้งานการ ให้บริการมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ	๔.๕๖	๐.๕๗	๑๘๑	มากที่สุด	๙๑.๒๗
๕. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง	๔.๕๗	๐.๕๗	๑๘๑	มากที่สุด	๙๑.๔๙
รวม	๔.๕๔	๐.๕๖	๑๘๑	มากที่สุด	๙๐.๙๔

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) ของสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๐.๗๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมี ค่าเฉลี่ย ๘๙.๖๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๒๗

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๔๙

สรุปผลแบบสอบถาม

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

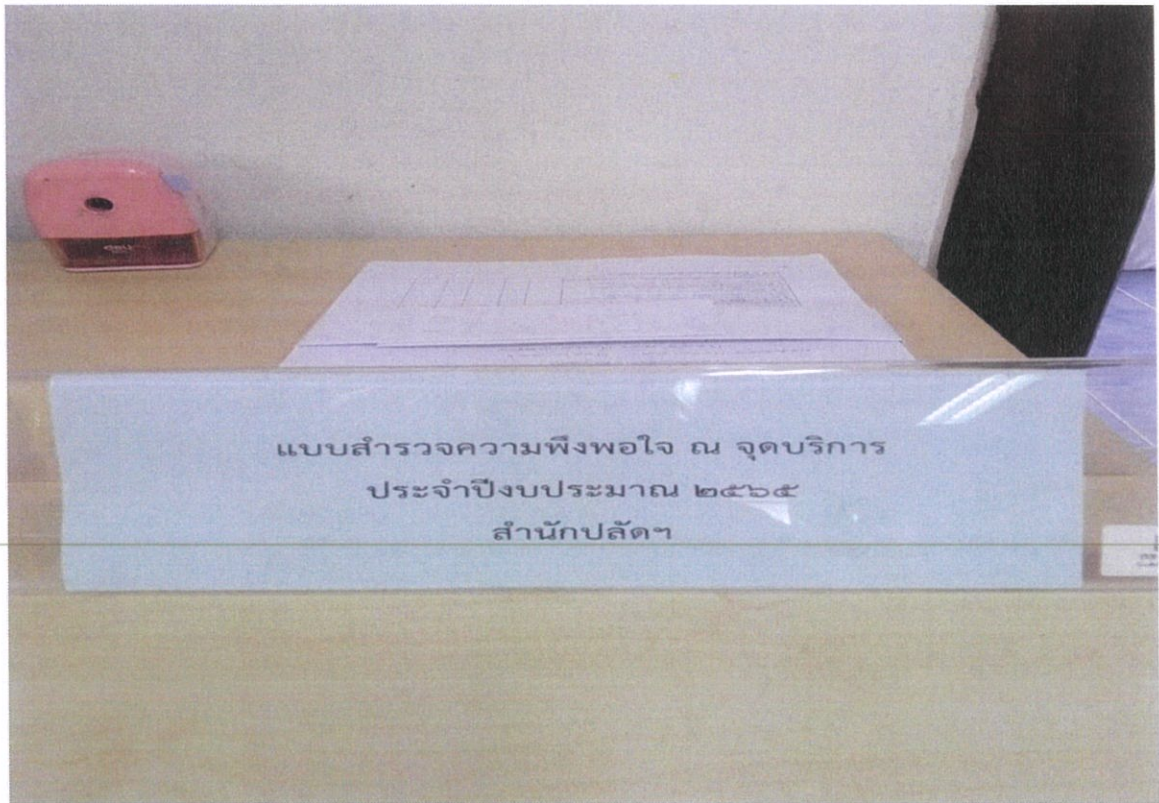
จากตาราง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมาได้แก่ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๒๐ ส่วนใหญ่อาชีพพ่อค้า/แม่ค้า จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพ เกษตรกร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๗ คน นักเรียนนักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ น. และรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ส่วนใหญ่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ณ จุดบริการต่างๆ ในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐ รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ ช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ และช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ ส่วนใหญ่มารับบริการ ณ งานจัดเก็บฯ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมาได้แก่ กองสวัสดิการฯ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ กองการศึกษาฯ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ สำนักปลัด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ กองช่าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ และ กอง คลัง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐

๒.ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

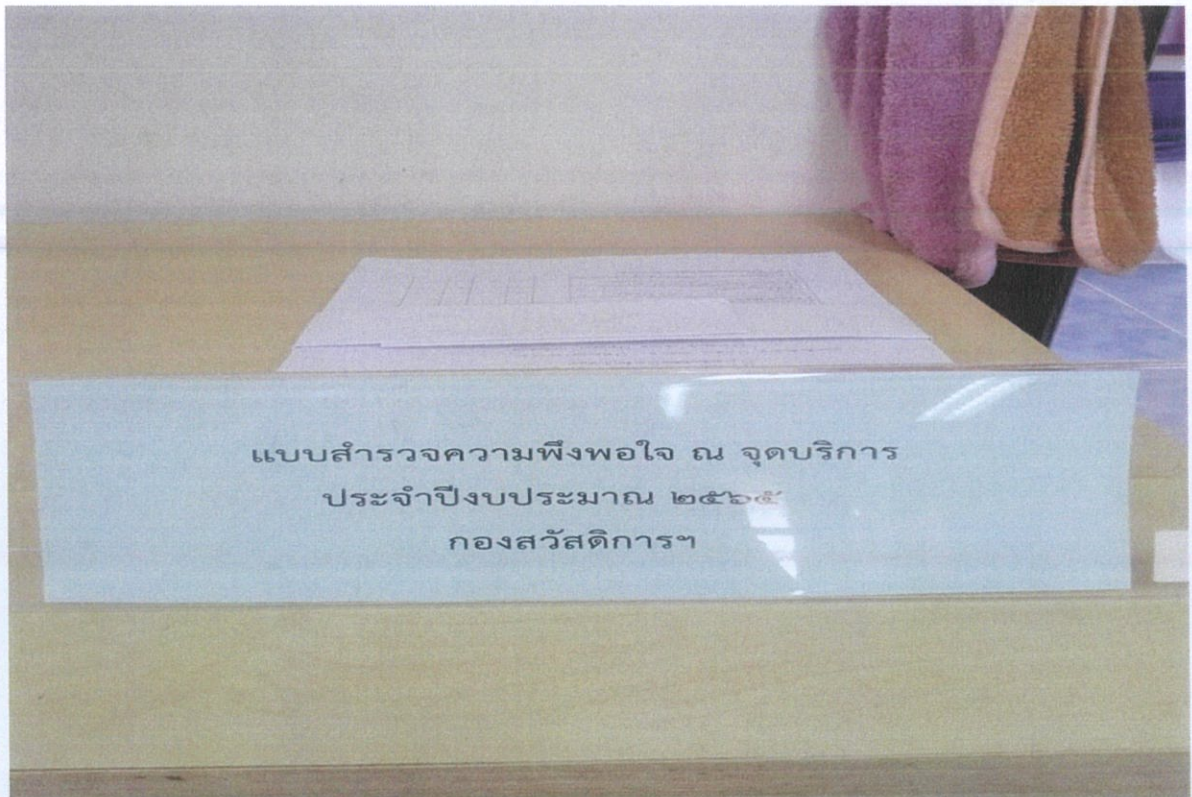
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อนำมา พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ๙๐.๗๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย ๘๙.๖๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๒๗ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีค่าเฉลี่ย ๙๑.๔๙

ภาคผนวก

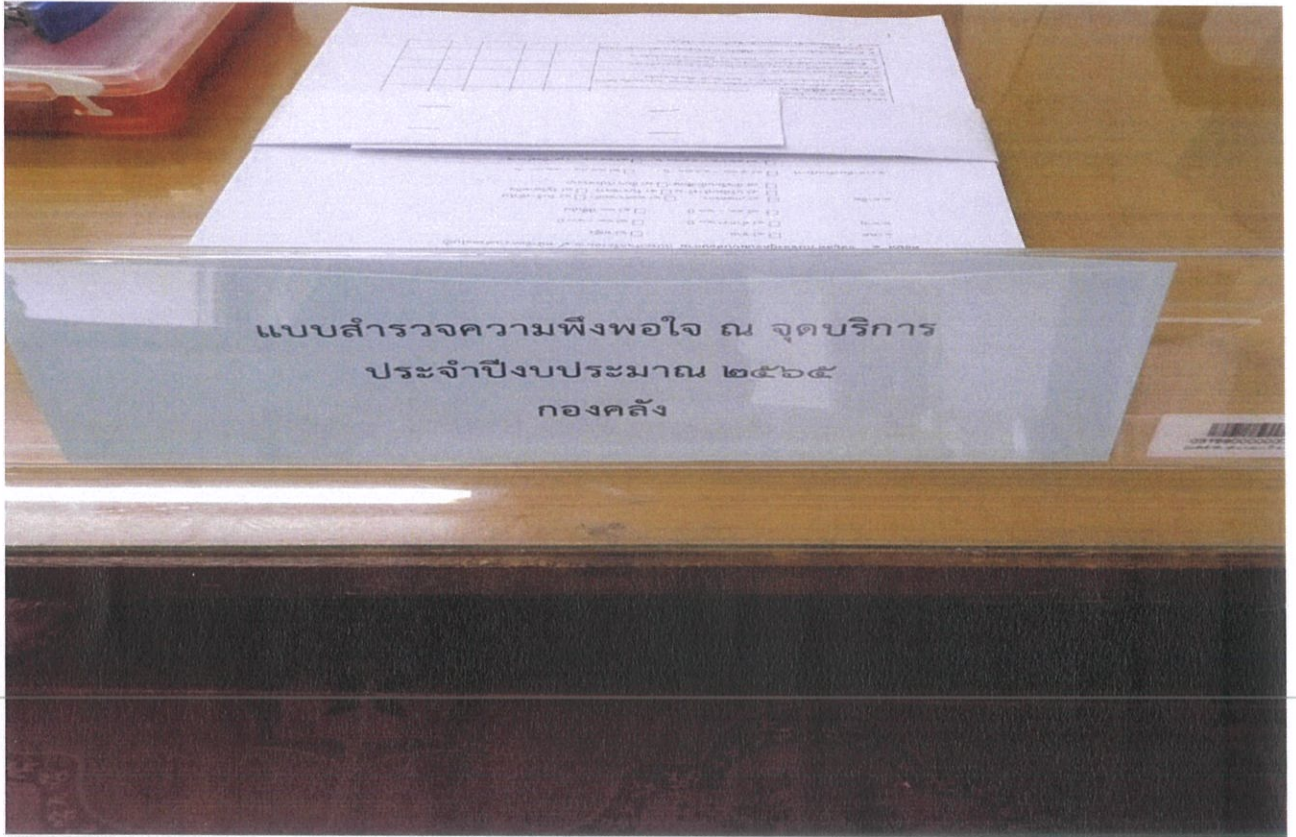
ภาพถ่ายจุดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนัก/กอง)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สำนักปลัดฯ



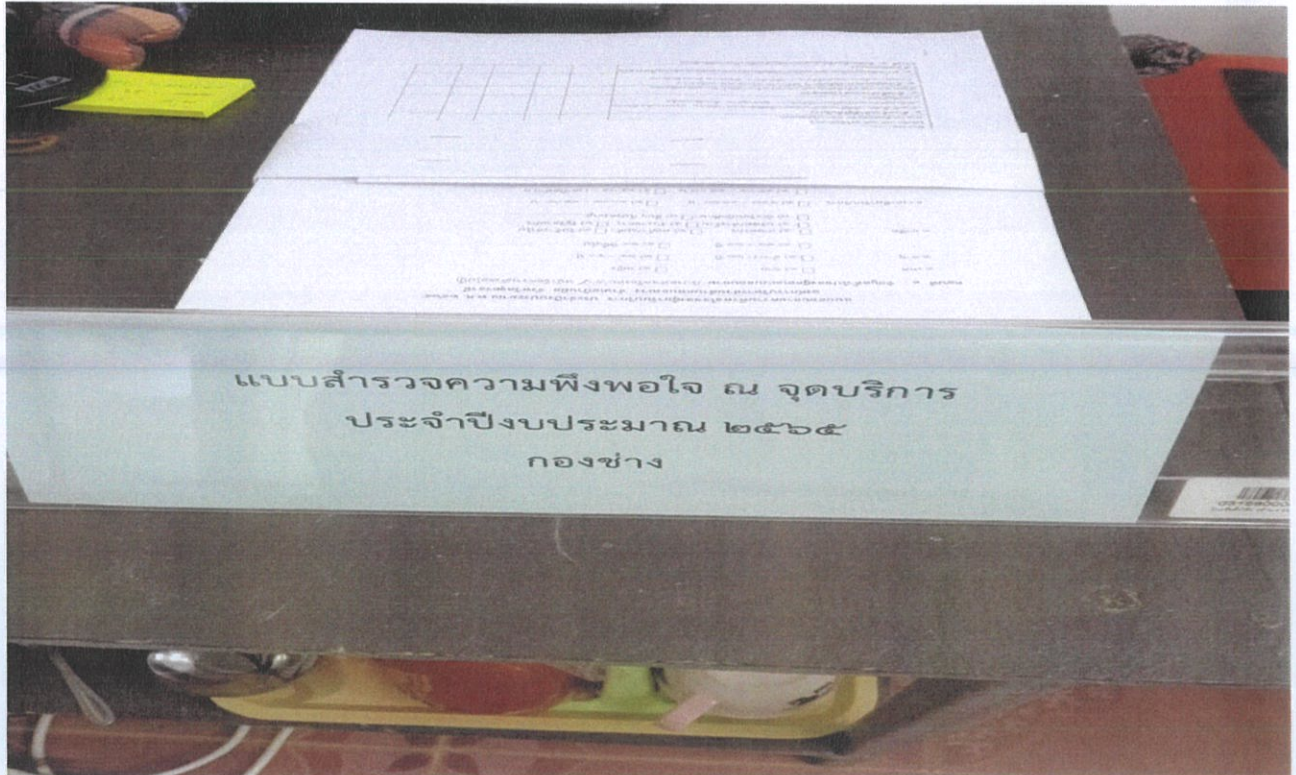
กองสวัสดิการ



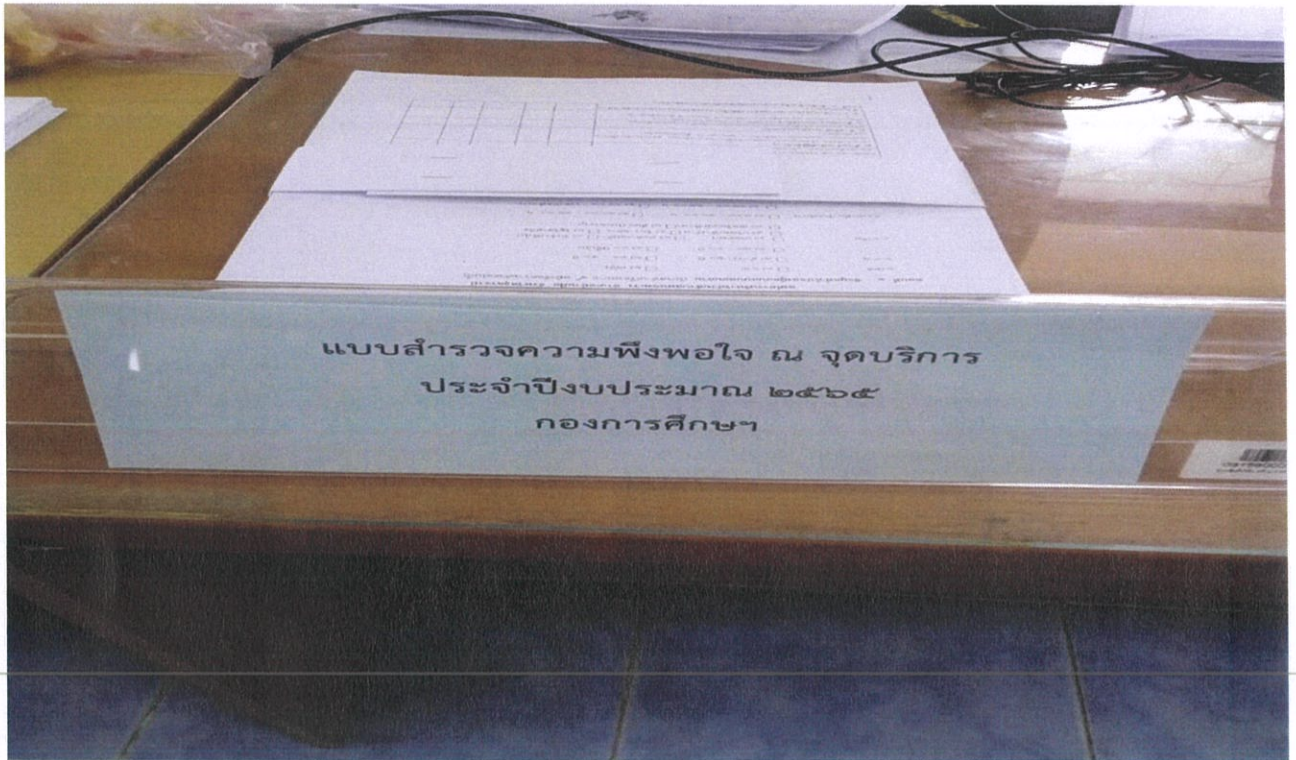
กองคลัง



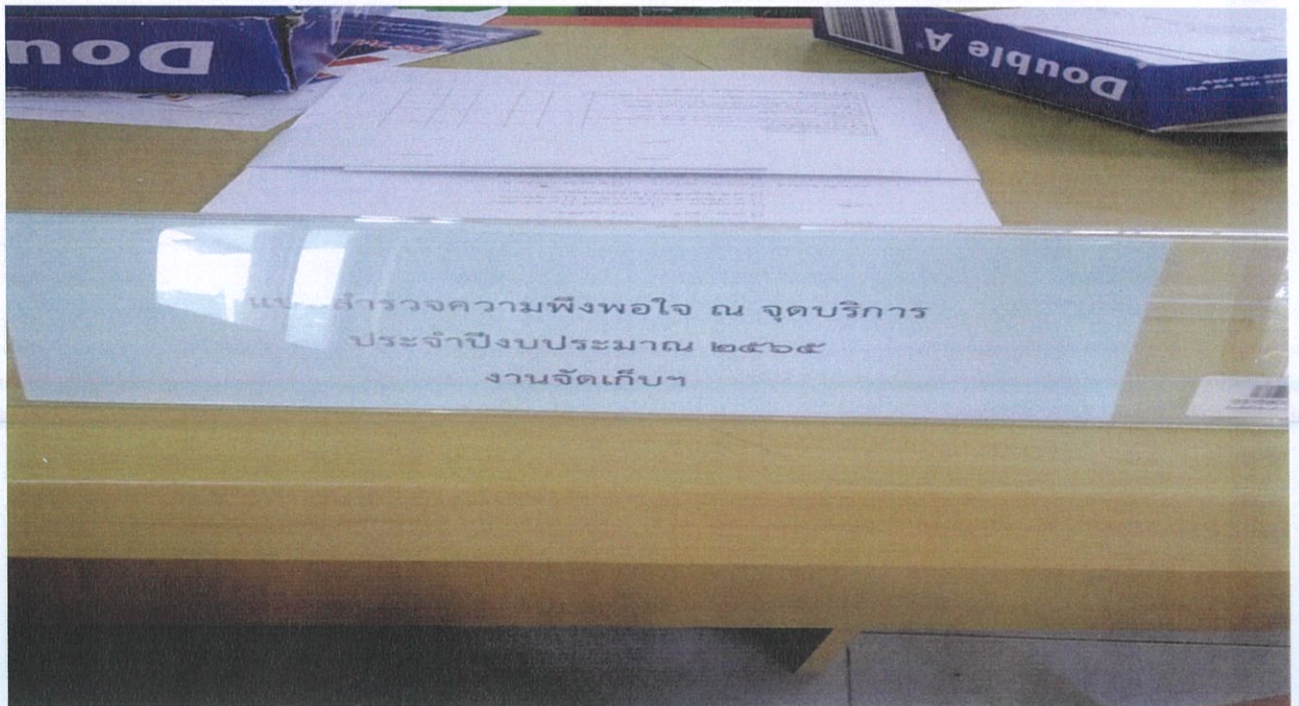
กองช่าง



กองการศึกษา



งานจัดเก็บฯ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความดังต่อไปนี้)

- ๑.เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
- ๒.อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป
- ๓.อาชีพ ๑) เกษตรกร ๒) พ่อค้า/แม่ค้า ๓) รับจ้างทั่วไป
 ๔) บริษัท/ห้างร้าน ๕) รับราชการ ๖) รัฐวิสาหกิจ
 ๗) นักเรียนนักศึกษา ๘) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๔.เวลาที่มารับบริการ ๑) ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๒) ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.
 ๓) ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ๔) ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ
- ๕.จุดที่มารับบริการ ๑) สำนักปลัดเทศบาล ๒) กองวิชาการและแผนงาน
 ๓) กองคลัง ๔) กองช่าง
 ๕) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๖) กองการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวกต่อการใช้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้บริการตามที่ ขอได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถติดต่อขอรับ บริการได้สะดวก					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็น มีความ เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน การให้บริการ มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ					
๕. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองแวง					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....