



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลนากอก  
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู



## รายงานผล

การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๙ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้คำร้อยละ

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้คำร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                 | จำนวน      | ร้อยละ     |
|-------------------------|------------|------------|
| <b>๑. เพศ</b>           |            |            |
| ชาย                     | ๓๕         | ๒๙.๕๐      |
| หญิง                    | ๘๔         | ๗๐.๖๐      |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๑๙</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>   |            |            |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี           | ๑          | ๐.๘๐       |
| ๑๘ - ๓๐ ปี              | ๒๕         | ๒๑.๐๐      |
| ๓๑ - ๕๐ ปี              | ๖๓         | ๕๓.๐๐      |
| สูงกว่า ๖๐ ปี           | ๓๐         | ๒๕.๒๐      |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๑๙</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๓. ระดับการศึกษา</b> |            |            |
| ประถมศึกษา              | ๗๘         | ๖๕.๖๐      |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า    | ๒๓         | ๑๙.๓๐      |
| อนุปริญญา/ปวส.          | ๑๓         | ๑๐.๙๐      |
| ปริญญาตรี               | ๔          | ๓.๔๐       |
| สูงกว่าปริญญาตรี        | ๑          | ๐.๘๐       |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๑๙</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๔. อาชีพ</b>         |            |            |
| แม่บ้าน                 | ๒๒         | ๑๘.๕๐      |
| เกษตรกร                 | ๘๐         | ๖๗.๒๐      |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย    | ๑๐         | ๘.๔๐       |
| รับราชการ               | ๔          | ๓.๔๐       |
| รัฐวิสาหกิจ             | ๐          | ๐.๐๐       |
| นักเรียน/นักศึกษา       | ๓          | ๒.๕๐       |
| อื่นๆ                   | ๐          | ๐.๐๐       |
| <b>รวม</b>              | <b>๑๑๙</b> | <b>๑๐๐</b> |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑   | ท่านได้รับการตรงตามความต้องการมาก-น้อยเพียงใด   | ๑๑๘              | ๑   |         |      |            |
| ๒   | ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ อบต.นากกอก เพียงใด   | ๑๑๗              | ๒   |         |      |            |
| ๓   | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน เพียงใด   | ๑๑๗              | ๒   |         |      |            |
| ๔   | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เพียงใด  | ๑๑๙              |     |         |      |            |
| ๕   | ขั้นตอนวิธีการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพียงใด  | ๑๑๙              |     |         |      |            |
| ๖   | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการเพียงใด  | ๑๑๐              | ๙   |         |      |            |
| ๗   | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี เพียงใด  | ๑๑๑              | ๘   |         |      |            |
| ๘   | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี เพียงใด             | ๑๐๐              | ๑๙  |         |      |            |
| ๙   | สถานที่ตั้งของอบต.นากกอก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ เพียงใด   | ๑๑๖              | ๓   |         |      |            |
| ๑๐  | ความเพียงพอและความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ของอุปกรณ์เครื่องมือ ที่นั่งคอยรับบริการ มีเพียงมากน้อยใด | ๑๐๐              | ๑๙  |         |      |            |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากกอก เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากกอกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ

## เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ท่านได้รับการตรงตามความต้องการมาก-น้อย เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๙.๒๐ ระดับมาก ร้อยละ ๐.๘๐
๒. ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ อบต.นาออก เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๓๐ ระดับมาก ร้อยละ ๑.๗๐
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๓๐ ระดับมาก ร้อยละ ๑.๗๐
๔. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๕. ขั้นตอนวิธีการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการเพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๔๐ ระดับมาก ร้อยละ ๗.๖๐
๗. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๓๐ ระดับมาก ร้อยละ ๖.๗๐
๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ ระดับมาก ร้อยละ ๑๖.๐๐
๙. สถานที่ตั้งของอบต.นาออก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ เพียงใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๕๐ ระดับมาก ร้อยละ ๒.๕๐
๑๐. ความเพียงพอและความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ของอุปกรณ์เครื่องมือ ที่นั่งคอยรับบริการ มีเพียงพอน้อยใด ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ ระดับมาก ร้อยละ ๑๖.๐๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากกรประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ ระดับมาก ร้อยละ ๕.๓๐

### ๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องที่ประชาชนประเมินให้มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด ให้รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ถ้ามี)