

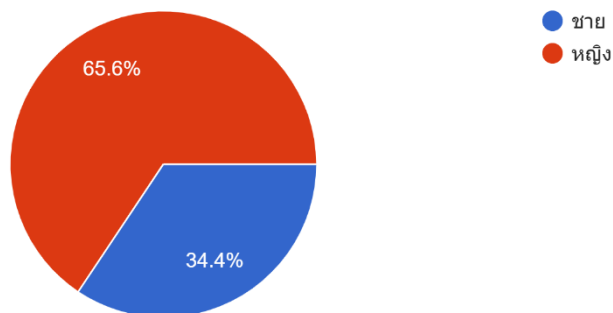


รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

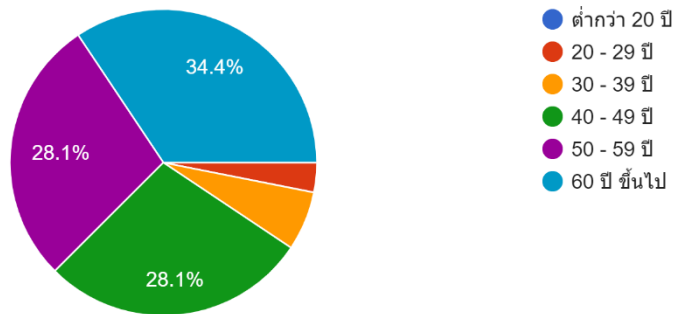
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๒ คน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

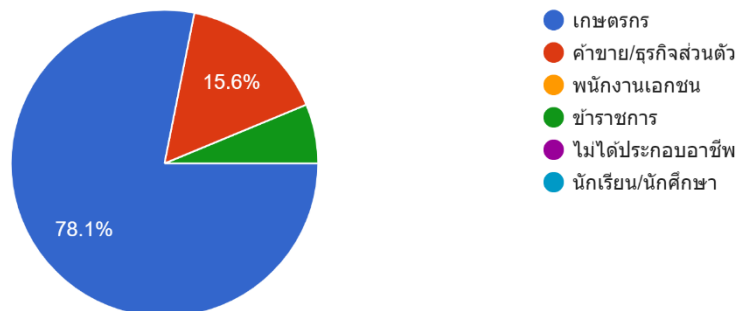
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๑๑	๓๔.๔	
หญิง	๒๑	๖๕.๖	



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๐ - ๒๙ ปี	๑	๓.๑	
๓๐ - ๓๙ ปี	๒	๖.๙	
๔๐ - ๔๙ ปี	๙	๒๘.๑	
๕๐ - ๕๙ ปี	๙	๒๘.๑	
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓๔.๔	



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. อาชีพ			
เกษตรกร	๒๕	๗๘.๑	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕๖	๑๕.๖	
พนักงานเอกชน	๐	๐	
ข้าราชการ	๒	๖.๓	
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๐	๐	
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐	

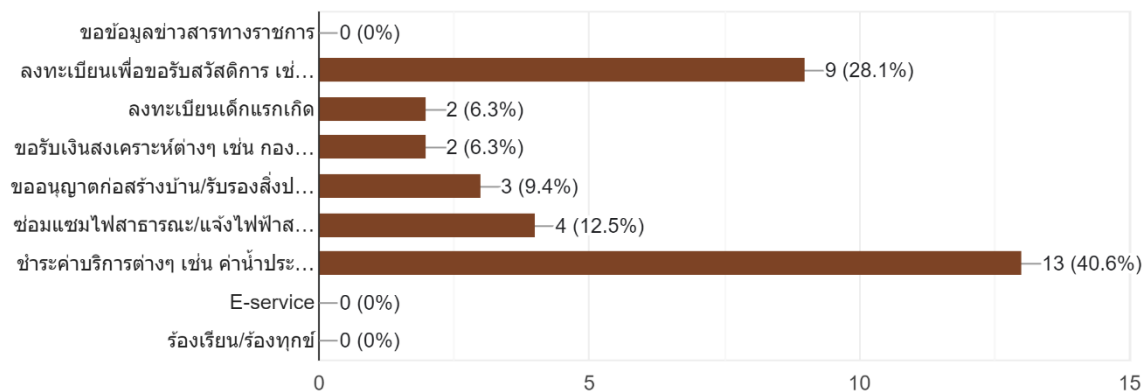


ส่วนที่ ๒ งานที่ติดต่อขอใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐	
๒. ลงทะเบียนเพื่อขอรับสวัสดิการ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยฯ	๙	๒๘.๑	
๓. ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒	๖.๓	
๔. ขอรับเงินสงเคราะห์ต่างๆ เช่น กองทุนวันละบาท กองทุน ธนาคารบริหารขยะ	๒	๖.๓	
๕. ขออนุญาตก่อสร้างบ้าน/รับรองสิ่งปลูกสร้าง	๓	๙.๔	
๖. ซ่อมแซมไฟสาธารณะ/แจ้งไฟฟ้าสาธารณะเสีย	๔	๑๒.๕	
๗. ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าเก็บขนขยะ ชำระภาษี	๑๓	๔๐.๖	
๘. E-service	๐	๐	
๙. ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐	
๑๐. อื่น ๆ	๐	๐	

โปรดเลือก งานที่ติดต่อขอใช้บริการ เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

คำตอบ 32 ข้อ

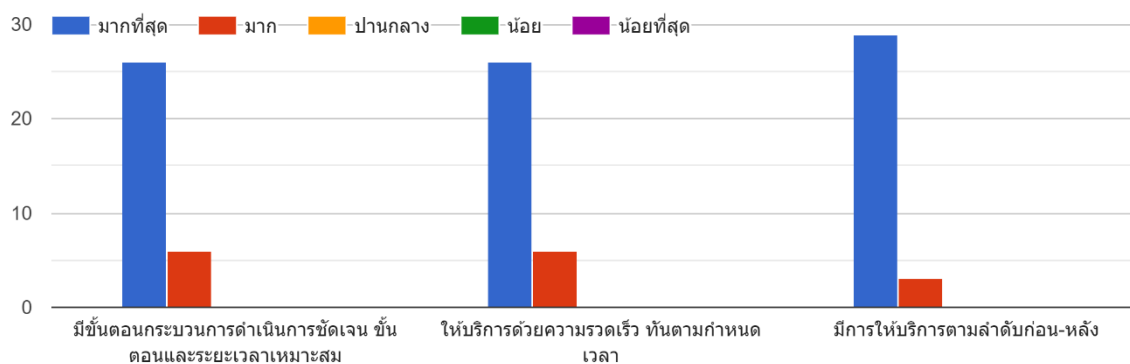


ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจ

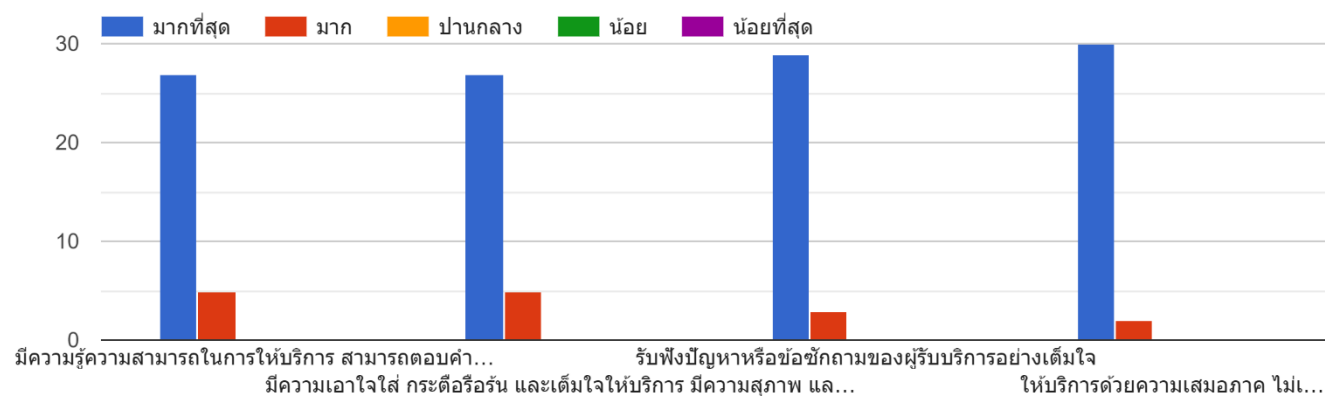
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑					
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
๑. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสม	๒๖	๖	๐	๐	๐	๓๒	๔.๘๑	๙๖.๒๕	๐.๓๙	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๖	๖	๐	๐	๐	๓๒	๔.๘๑	๙๖.๒๕	๐.๓๙	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๒๙	๓	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๑	๙๘.๑๓	๐.๒๙	มากที่สุด
รวม	๘๑	๑๕	๐	๐	๐	๙๖	๔.๘๔	๙๖.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



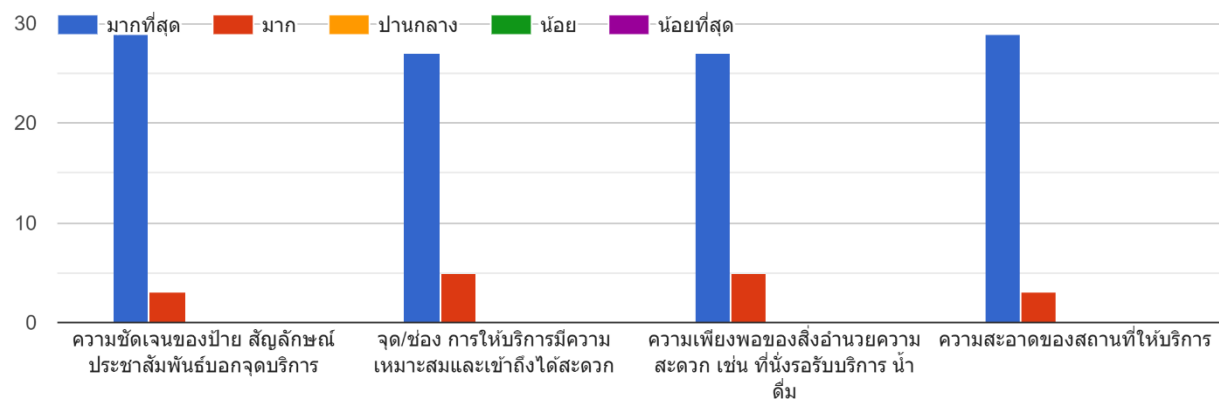
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑					
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
๑. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน	๒๙	๓	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๑	๙๘.๑๓	๐.๒๙	มากที่สุด
๒. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ และเป็นกันเอง	๒๗	๕	๐	๐	๐	๓๒	๔.๘๔	๙๖.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด
๓. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๒๗	๕	๐	๐	๐	๓๒	๔.๘๔	๙๖.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๒๙	๓	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๑	๙๘.๑๓	๐.๒๙	มากที่สุด
รวม	๑๑๒	๑๖	๐	๐	๐	๑๒๘	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๐.๓๓	มากที่สุด

ด้านที่ 2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



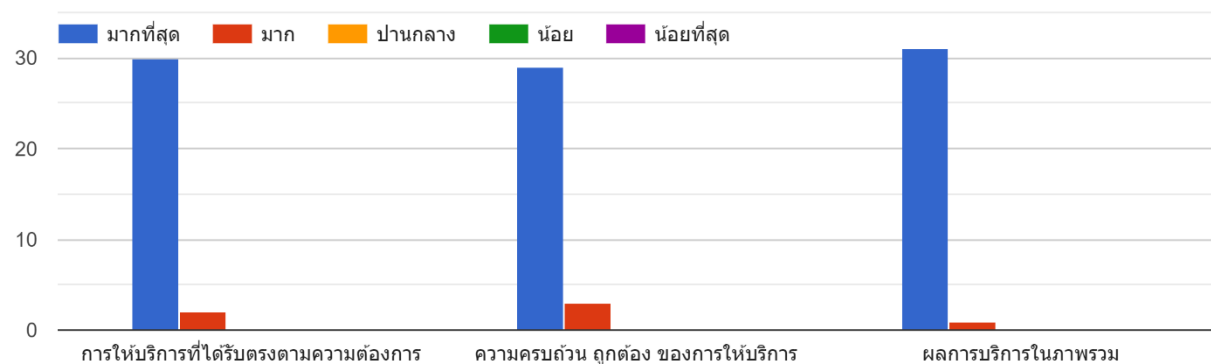
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑					
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๗	๕	๐	๐	๐	๓๒	๔.๘๔	๙๖.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๗	๕	๐	๐	๐	๓๒	๔.๘๔	๙๖.๘๘	๐.๓๖	มากที่สุด
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๒๙	๓	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๑	๙๘.๑๓	๐.๒๙	มากที่สุด
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๐	๒	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๔	๙๘.๗๕	๐.๒๔	มากที่สุด
รวม	๑๑๓	๑๕	๐	๐	๐	๑๒๘	๔.๘๘	๙๗.๖๖	๐.๓๑	มากที่สุด

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนทั้งหมด (N)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑					
ด้านที่ ๔ ภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ										
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓๐	๒	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๔	๙๘.๗๕	๐.๒๔	มากที่สุด
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๒๙	๓	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๑	๙๘.๑๓	๐.๒๙	มากที่สุด
๓. ผลการบริการในภาพรวม	๓๑	๑	๐	๐	๐	๓๒	๔.๙๗	๙๙.๓๘	๐.๑๗	มากที่สุด
รวม	๙๐	๖	๐	๐	๐	๙๖	๔.๙๔	๙๘.๗๕	๐.๒๔	มากที่สุด

ด้านที่ 4 ภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ



หมายเหตุ

๕ หมายถึง ฟังพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐
๔ หมายถึง ฟังพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐
๓ หมายถึง ฟังพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐
๒ หมายถึง ฟังพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐
๑ หมายถึง ฟังพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐