

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลดอนตะหนินที่มาใช้บริการ จำนวน 122 คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งประกอบการประเมินจำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

 ด้านที่ 1 ด้านเวลา มีจำนวน 2 ข้อ

 ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 3 ข้อ

 ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

 ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

 ระดับ 5 หมายถึง ระดับดีมาก

 ระดับ 4 หมายถึง ระดับดี

 ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

 ระดับ 2 หมายถึง ระดับพอใช้

 ระดับ 1 หมายถึง ระดับต้องปรับปรุง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
รวม	122	100.00	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	47	38.52	
● 41 - 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
รวม	122	100	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	56	45.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	122	100	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	79	64.75	
● รับจ้าง	35	28.69	
● ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0	0.00	
● รับราชการ	5	4.10	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	3	2.46	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 64.75

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)									ร้อยละ
	⑤	ร้อยละ	④	ร้อยละ	③	ร้อยละ	②	ร้อยละ	①	
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	100	81.96	22	18.03	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	98	80.32	24	19.67	0	0	0	0	0	0
รวม		81.14		18.85						
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	103	84.43	19	15.57	0	0	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	98	80.32	24	19.67	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	110	90.16	12	9.84	0	0	0	0	0	0
รวม		84.97		15.03						
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	110	90.16	12	9.84	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	110	90.16	12	9.84	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	110	90.16	12	9.84	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	115	94.26	7	5.74	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	113	92.62	9	7.38	0	0	0	0	0	0
รวม		91.47		8.53						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	110	90.16	12	9.84			0	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	98	80.32	24	19.67			0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	110	90.16	12	9.84			0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	113	92.62	9	7.38			0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	110	90.16	12	9.84			0	0	0	0
รวม		88.68		11.32						

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 81.14 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 90.16 ลองลงมา การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.43 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็น ร้อยละ 80.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตใน การให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 94.26 การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.62 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ /ความเต็ม และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ/ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.62 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ท่านมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ 90.16 คิดเป็น และ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ 80.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ (ระดับ 2)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ดอนตะหนิน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	81.14
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84.97
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	91.47
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.68
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	86.56

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะหนิน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.56

- ข้อเสนอแนะ**
1. สถานที่จอดรถอยู่ไกลจากสำนักงานที่ติดต่อราชการ
 2. ให้แต่ละส่วน/กอง ควรอยู่ในอาคารเดียวกัน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลตอนตะหนิน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 18 ปี 2) 18 - 25 ปี 3) 25 - 35 ปี 4) 35 - 60 ปี
 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
 5) อื่นๆ
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร 2) รับจ้าง
 3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4) รับราชการ
 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

