

**สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

**จัดทำโดย**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร**

**อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐-๔๔๗๕-๖๓๙๗**

**แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๔)**

**โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ (ครึ่งปีแรก)**

**คำนำ**

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งใช้สอบถามโดยแบบสำรวจความพึงพอใจ ถามจริงบ้าง เขียนเองบ้าง ลอกเพื่อนมาบ้าง หากผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ครึ่งปีแรก)**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน**  **(คน)** | **ร้อยละ** | **หมายเหตุ** |
| **๑.เพศ**  ชาย  หญิง | 5  ๑๕ | 25.00  75.00 |  |
| **๒.อายุ**  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑ – ๔๐ ปี  ๔๑ – ๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป | 1  3  7  9 | 5.00  15.00  35.00  45.00 |  |
| **๓.ระดับการศึกษาสูงสุด**  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี | 17  3  0  0 | 85.00  15.00  0.00  0.00 |  |
| **๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ**  เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  ประชานชนผู้รับบริการ  องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน | 3  1  16  0  0 | 15.00  5.00  80.00  0.00  0.00 |  |

**สรุป** ผู้ตอบคำถามแบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อย ๘๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ(คน)** | | | | | **x** | **ร้อยละ** |
| ๕ | 4 | 3 | 2 | 1 |
| |  | | --- | | **1. ด้านเวลา**  1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | 18 | 2 | 0 | 0 | 0 |  | 98 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0.97 | 97 |
| **รวม** | | | | | | **1.95** | **97.50** |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0.97 | 97 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว | 15 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0.95 | 95 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0.96 | 96 |
| **รวม** | | | | | | **2.88** | **96.00** |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0.97 | 97 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0.97 | 97 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0.96 | 96 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0.96 | 96 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 14 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0.94 | 94 |
| **รวม** | | | | | | **4.81** | **96.20** |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0.97 | 97 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0.96 | 96 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 15 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0.95 | 95 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 14 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0.94 | 94 |
| **รวม** | | | | | | **3.82** | **95.5** |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0.96 | 96 |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 98 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 96 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หนองไทร**

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หนองไทร**

**อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมาคิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านเวลา | **97.50** |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | **96.00** |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | **96.20** |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **95.50** |
| **รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **96.30** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 256๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **96.30**

**\*\*\*หมายเหตุ** ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง

**ภาคผนวก**

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอบ้านด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**

**ประจำปีงบประมาณ 256๔ (ครึ่งปีแรก)**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**1. เพศ**  1) ชาย 2) หญิง

**2. อายุ**  1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 – 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษาสูงสุด**

1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี

**4. อาชีพของผู้มารับบริการ**

1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ

3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

5) อื่นๆ โปรดระบุ ……………………………………….

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **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 มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ |  |  |  |  |  |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด |  |  |  |  |  |

ข้อเสนอแนะ .........................................................................................................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………….

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้