สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 150 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	66	44.00	
• หญิง	84	56.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.00	
• 21 - 40 ปี	55	36.65	
• 41 – 60 ปี	40	26.65	
• 60 ปีขึ้นไป	52	34.70	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	84	56.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	63	42.00	
• ปริญญาตรี	3	2.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร	12	8.00	
• ผู้ประกอบการ	25	16.64	
• ประชาชนผู้รับบริการ	111	74.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.33	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.70 อายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.65 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 74.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	28	73	43	3	3	76.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	22	86	35	7	0	76.40
รวม						**76.20**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	15	80	35	20	0	72.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	56	72	32	0	0	88.53
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	98	26	26	0	0	89.60
รวม						**83.37**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	60	78	10	2	0	90.93
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	90	40	20	0	0	89.33
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	85	45	17	3	0	88.27
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	150	0	0	0	0	100.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	142	8	0	0	0	98.93
รวม						**93.49**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	52	58	23	17	0	79.33
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	54	68	16	12	0	81.87
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	64	56	15	15	0	82.53
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	80	34	31	5	0	85.20
รวม						**82.23**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	94	24	17	15	0	**86.27**

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</u>** ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และการการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 88.53 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 82.53 และ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 81.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับ ดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.บ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	76.20
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	83.37
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	93.49
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.23
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**83.82**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **83.82**

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาวจิตติมา ศรีสมชัย)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางกาญจนา ศรีแก้ว)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวอารีรัตน์ เอกวงษ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ