



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง จำนวน ๔ ด้าน รายละเอียดดังนี้

๑. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๔. ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบด้วยโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ

(นายประวิทย์ คำบุรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

ที่ อต ๘๕๘๐๑/๔๗๔ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง มีการให้บริการประชาชนในช่วงวันราชการและวันหยุดราชการพร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนไปแล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอสรุปผลผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และมีผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๒๓๖ ราย รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศิริรัตน์ สุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.บ้านเชียง

(ลงชื่อ)

(นายสามารถ ศรีพัฒนางกูร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัด อบต.บ้านเชียง

(ลงชื่อ)

(นางจิราพร จันฝ่าย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

17654

(ลงชื่อ) 

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

25/2

(ลงชื่อ).....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทาง เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	๙๐	๓๘.๑๔
๒. หญิง	๑๔๖	๖๑.๘๖
รวม	๒๓๖	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทาง อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	๗	๒.๙๗
๑๓ - ๑๘ ปี	๒๐	๘.๔๗
๑๙ - ๒๕ ปี	๓๑	๑๓.๑๓
๒๖ - ๓๒ ปี	๕๐	๒๑.๑๙
๓๓ - ๔๐ ปี	๕๕	๒๓.๓๐
มากกว่า ๔๐ ปี	๗๓	๓๑.๐๐
รวม	๒๓๖	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิต

ตารางที่ ๑ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	๔.๔๓	๐.๔๙	๙๗.๐๓
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๔.๒๕
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการน่าประทับใจ	๔.๙๘	๐.๑๓	๘๔.๘๑
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๘	๐.๑๘	๙๒.๐๓

ตารางที่ ๒. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	SD	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก	๔.๘๕	๐.๔๒	๙๖.๑๑
๒.๒ การให้บริการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๐	๐.๕๘	๙๓.๕๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๔	๐.๕๔	๙๔.๒๕
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๙	๐.๐๘	๙๔.๖๒

ตารางที่ ๓. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	SD	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือสายด่วน	๔.๔๖	๐.๕๑	๙๕.๕๕
๓.๒ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน	๔.๘๐	๐.๔๖	๙๒.๗๗
๓.๓ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่หรือระบบเสียงตามสาย	๔.๙๓	๐.๓๔	๙๔.๐๗
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๓	๐.๐๘	๙๔.๑๓

ตารางที่ ๔. ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	SD	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๕๑	๙๕.๐๐
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๐	๐.๔๖	๙๒.๐๓
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้าย บอกรายละเอียด	๔.๙๔	๐.๓๓	๙๔.๒๕
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๓	๐.๐๙	๙๓.๗๖

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๙๒.๐๓	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๙๔.๖๒	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๑๓	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๗๓	๙๓.๗๖	ระดับมาก
ภาพรวม	๔.๖๕	๙๓.๖๔	ระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

- อยากให้เพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ
- จัดให้มีเก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง : แบบประเมินชุดนี้แบ่งออกเป็น ๔ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ ๒ ข้อมูลแต่ละส่วนของหน่วยงาน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิต

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องสำหรับท่านเพียงข้อเดียวเท่านั้น

๑. เพศ □ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ □ ต่ำกว่า ๑๒ ปี □ ๑๓ - ๑๘ ปี □ ๑๙ - ๒๕ ปี
- ๒๖ - ๓๒ ปี ☒ ๓๓ - ๔๐ ปี □ มากกว่า ๔๐ ปี

ตอนที่ ๒ กอง/แผนก ที่ขอรับบริการ (เลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- สำนักปลัด □ กองคลัง ☒ กองช่าง
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม □ กองสวัสดิการสังคม

ตอนที่ ๓ ข้อมูลระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ของท่านมากที่สุด ขอท่านเพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)
๑) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องงานที่ได้รับบริการได้เป็นอย่างดี		☒		
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	☒			
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการน่าประทับใจ	☒			
๒) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน	☒			
๒.๒ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งเหยิงกซับซ้อน		☒		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	☒			
๓) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
๓.๑ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือสายด่วน		☒		
๓.๒ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน	☒			
๓.๓ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่หรือระบบเสียงตามสาย		☒		
๔) ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	☒			
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	☒			
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้าย บอกรายละเอียด	☒			

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เพิ่ม สถานที่จอดรถ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง : แบบประเมินชุดนี้แบ่งออกเป็น ๔ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ ๒ ข้อมูลแต่ละส่วนของหน่วยงาน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิต

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องสำหรับท่านเพียงข้อเดียวเท่านั้น

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๒ ปี ☐ ๑๓ - ๑๘ ปี ☐ ๑๙ - ๒๕ ปี
☐ ๒๖ - ๓๒ ปี ☐ ๓๓ - ๔๐ ปี ☒ มากกว่า ๔๐ ปี

ตอนที่ ๒ กอง/แผนก ที่ขอรับบริการ (เลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

☒ สำนักปลัด ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง

☐ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ☐ กองสวัสดิการสังคม

ตอนที่ ๓ ข้อมูลระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ของท่านมากที่สุด ขอท่านเพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)
๑) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องงานที่ได้รับบริการได้เป็นอย่างดี	✓			
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	✓			
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการน่าประทับใจ	✓			
๒) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน	✓			
๒.๒ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งเหยิงก้ำกั้น	✓			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	✓			
๓) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
๓.๑ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือสายด่วน		✓		
๓.๒ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน		✓		
๓.๓ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่หรือระบบเสียงตามสาย		✓		
๔) ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ		✓		
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	✓			
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้าย บอกรายละเอียด	✓			

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
- สติปัญญาดี มีอำนาจตามสะดวก สำหรับผู้สูงอายุทางผู้ให้บริการ
.....

ภาพประกอบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อบต.บ้านเชียง

