



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. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบด้วยโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงชื่อ

( นายรุ่งโรจน์ จันทะชูลย์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเชียง อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทาง ด้านเพศ

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

ตารางที่ ๒ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทาง ด้านอายุ

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 กอง/แผนกที่ขอรับบริการ (เลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

แผนก/กอง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	๓๕	๑๔.๘๓
กองคลัง	๕๕	๒๓.๓๑
กองช่าง	๖๑	๒๕.๘๕
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๒๒	๙.๓๓
กองสวัสดิการสังคม	๖๓	๒๖.๗๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ข้อมูลระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิต

ตารางที่ ๑ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	SD	ระดับความพึง พอใจ
๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	๔.๔๓	๐.๔๙	๙๗.๐๓
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๔.๒๕
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการนำประทับใจ	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	๐.๐๘	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

๑. อยากให้เพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ
๒. จัดให้มีเก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการ