



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน โทร.๐-๕๓๐๐-๑๔๒๒

ที่ . ขก ๘๕๐๐๑/๑๓๖๐

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔


เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริหารประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ นั้น

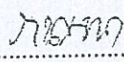
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ให้ผู้บริหารทราบ จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน


(นางสาวจิตติมา ศรีสมชัย)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางกาญจนา ศรีนงู)


เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

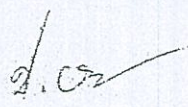
(นางสาวอาริตน์ เอกวงษ์)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานธุรการ

ความคิดเห็น.....  
.....

ลงชื่อ..........  
(นางสาวบุญยานุช มินเมือง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....  
.....

ลงชื่อ..........  
(นางสาวบุญญิศำ อนัญตศิริ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน  
ปฏิบัติหน้าที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1.เพศ</b>			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
<b>2.อายุ</b>			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21-40 ปี	47	38.52	
● 41-60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
● ประถมศึกษา	56	45.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรดระบุ   นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21.40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
<b>1.ด้านเวลา</b>						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	73	43	3	3	70.49
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	80	35	7	0	71.97
<b>รวม</b>						<b>71.23</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	66	35	20	0	67.86
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4	65	26	27	0	67.54
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	70	26	26	0	0	87.21
<b>รวม</b>						<b>74.20</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	71.14
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	12	68	26	16	0	72.45
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	8	73	17	24	0	70.65
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	12	79	16	15	0	74.42
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	79	18	10	0	76.23
<b>รวม</b>						<b>72.98</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	12	70	23	17	0	72.62
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	13	81	16	12	0	75.57
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	12	80	15	15	0	74.59
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	15	71	31	5	0	75.73
<b>รวม</b>						<b>74.63</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	14	71	17	15	0	71.31

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.97 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 70.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 87.21 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 67.86 รองลงมาเป็น และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 67.54 ตามลำดับ


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 76.23 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 74.42 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ 72.45 ตามลำดับ

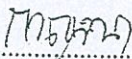
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.73 รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 75.57 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 74.59 ตามลำดับ


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับ ดี) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.บ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	71.23
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	74.20
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	72.98
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	73.26

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.26

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

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

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