



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ที่ ขย ๗๖๘๐๑/

วันที่

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณและนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เหมาะสมโดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ คน ด้วยวิธีตอบแบบสอบถามจำนวน ๘ ข้อดังนี้

๑. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ
๓. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ

บัดนี้ ได้ดำเนินการดังกล่าว เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวทัศนีย์ ชันธสง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

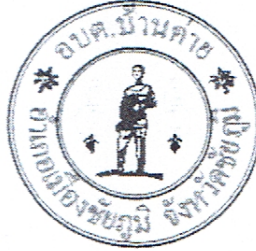
(นายปกาศิต ตั้งพงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ลงชื่อ

(นายทวีศักดิ์ พรไพศาล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย



สรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการให้บริการ
ณ จุดบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคำย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

จัดทำโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคำย
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โทร ๐๔๔-๘๐๐๑๖๒

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

บทสรุปการดำเนินงาน

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- โดยสำรวจ ระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน ๒๕๖๒

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- ๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

- บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

- ๕.๑ บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย บางท่านไม่มีเวลาตอบแบบสอบถาม

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เกี่ยวกับ

๑. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ
๓. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ

โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ชาย	จำนวน	๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๐๐
หญิง	จำนวน	๖๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๗.๐๐

๑.๒ อายุ

อายุระหว่าง ๑ - ๒๐ ปี	จำนวน	๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘
อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี	จำนวน	๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕
อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕

๑.๓ การศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๗
มัธยมศึกษา	จำนวน	๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๖
ปวช./ปวส.	จำนวน	๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕
อนุปริญญา	จำนวน	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕
ปริญญาตรี	จำนวน	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑
อื่นๆ	จำนวน	๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖

๑.๔ อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน	๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๑
รับจ้าง	จำนวน	๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘
ค้าขาย	จำนวน	๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	จำนวน	๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖
อื่นๆ	จำนวน	๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘

๒. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						\bar{X}	ผลการประเมินร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑				
๑. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๒๖	๕๗	๑๗	๐	๐	๔.๐๙	๘๑.๘	มาก	
๒. มีช่องทางบริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๒๓	๕๖	๒๐	๑	๐	๔.๑๐	๘๐.๒	มาก	
๓. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๑๑	๓๓	๔๙	๗	๐	๓.๔๘	๖๙.๖	ปานกลาง	
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๑	๖๒	๖	๑	๐	๔.๒๓	๘๔.๖	มาก	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน	๓๗	๕๖	๗	๐	๐	๔.๓๐	๘๖.๐	มาก	
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ	๒๕	๖๗	๗	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒	มาก	
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน	๓๐	๖๐	๘	๒	๐	๔.๑๘	๘๓.๖	มาก	
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ	๓๗	๖๐	๓	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘	มาก	
รวม	๒๒๐	๔๕๑	๑๑๗	๑๒	๐	๔.๑๑	๘๑.๙	มาก	

สรุป

๑. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย มากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๓๔

๒. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย น้อยที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าระดับ ๓.๔๘

๓. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย มากที่สุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ ๔.๑๑ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๘๑.๙

ภาคผนวก



แบบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี ๒๐-๔๐ ปี ๔๐-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
ปริญญาตรี อื่น ๆ.....
๔. อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ ไม่พอใจ	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
๑. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
๓. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน					
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน					
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์