



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยเป็นผู้มารับบริการในห้วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการด้านต่าง ๆ จำนวน ๕๐ คน และการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่ายได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ภาพรวมผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ ตามลำดับ

ทั้งนี้ รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่ายได้ปิดประกาศไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย และเผยแพร่บนเว็บไซต์ www.bankhaisao.go.th เรียบร้อยแล้ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖


(นายสำเริง ทวีภูมิ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย โทร.๐-๔๔๘๐-๐๑๖๒

ที่ ชย ๗๖๘๐๑ / ๖๒๑

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น และประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงเพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญจณี อนุกุล)

ผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร

(ลงชื่อ)

(นางสาวทัศนีย์ ชันธสง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.....

(นางสาวกาญจนาทิชา บำขุนทด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ความเห็นนายก อบต.....

(ลงชื่อ)

(นายสำเริง ทวีภูมิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย



**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

.....

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความสำคัญและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในเขตพื้นที่ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องที่ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งให้บริการของหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่คือพี่น้องประชาชนนั่นเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จึงขอสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่มีขอบเขตในการประเมิน คือ

๒.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ และ ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองสวัสดิการสังคม รวมทั้งประเด็นความคิดเห็น ทั้งนี้ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ต่อไป

๒.๒ ขอบเขตด้านการประชากร ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

๒.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่ายของสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองสวัสดิการสังคม

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- ๒ -

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย
อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน
๒๕๖๖) มีผลการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนัก/กอง รวมทั้งประเด็นความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ตาราง ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (เพศ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๑๗	๓๔.๐๐
	หญิง	๓๓	๖๖.๐๐
รวม		๕๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และเป็นเพศ
ชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (อายุ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
	๒๑ - ๔๐	๑๒	๒๔.๐๐
	๔๑ - ๖๐	๒๔	๔๘.๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๒๒.๐๐
รวม		๕๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ช่วงอายุ
๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐
และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

ตาราง ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ระดับการศึกษา)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๑๙	๓๘.๐๐
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๑	๔๒.๐๐
	ปริญญาตรี	๘	๑๙.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔.๐๐
รวม		๕๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตาราง ๔ เรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	การร้องขอความช่วยเหลือเรื่องราวทั่วไปของประชาชน	๘	๑๖.๐๐
๒	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๒๐.๐๐
๓	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒	๔.๐๐
๔	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒	๔.๐๐
๕	การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๒	๔.๐๐
๖	การติดต่อขอรับเช็ค	๖	๑๒.๐๐
๗	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๒	๒๔.๐๐
๘	การชำระภาษีป้าย	๓	๖.๐๐
๙	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๔.๐๐
๑๐	การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร	๓	๖.๐๐
รวม		๕๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาขอรับบริการการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ การร้องขอความช่วยเหลือเรื่องราวทั่วไปของประชาชน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ การติดต่อขอรับเช็ค จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ การชำระภาษีป้าย และการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตาราง ๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) และร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๒/๖๔%	๑๓/๒๖%	๕/๑๐%		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘/๗๖%	๑๒/๒๔%			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๐/๖๐%	๑๘/๓๖%	๒/๔%		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘/๕๖%	๑๙/๓๘%	๓/๖%		

อภิปรายผล

ประชาชนผู้ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ตามลำดับ

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

ตาราง ๖ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) และร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘/๗๖%	๑๒/๒๔%			
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๒/๘๔%	๘/๑๖%			
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ อย่างชัดเจน	๓๕/๗๐%	๑๓/๒๖%	๒/๔%		

อภิปรายผล

๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ตามลำดับ

๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ตาราง ๗ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) และร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างชัดเจน	๔๐/๘๐%	๑๐/๒๐%			
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๔๓/๘๖%	๗/๑๔%			
๓. มีการจัดทำผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใ้ได้อย่างชัดเจน สะดวก และเหมาะสม	๓๘/๗๖%	๙/๑๘%	๓/๖%		

อภิปรายผล

๑) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ตามลำดับ

๓) มีการจัดทำผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก และเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาคือ ความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพในทุกด้าน ดังนี้คือ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๐๐ ในเรื่อง พนักงานเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและถูกต้อง สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกเงิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพี่น้องประชาชน

๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๐๐ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ประชาชน มีเอกสาร แผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นผังและ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานขออนุญาตต่าง ๆ มีการให้บริการเชิงรุกและ ฉับไว มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ การให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๐๐ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการมีป้ายบอก ทาง แผ่นผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีการให้บริการครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ

๘. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑) ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มช่องทางให้พี่น้องประชาชน สามารถเข้ารับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา มากยิ่งขึ้น

๒) สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริตและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

๓) ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเอง และแนวทางพัฒนาปรับปรุง การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔) ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ทางเว็บไซต์ อบต. เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ