



สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โทร ๐๔๔-๘๐๐๑๖๒

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

บทสรุปการดำเนินงาน

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
- โดยสำรวจ ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน ๒๕๖๔

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
- ๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

- บุคคลทั่วไปที่ มาติดต่อราชการกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

- ๕.๑ บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย บางท่านไม่มีเวลาตอบแบบสอบถาม

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เกี่ยวกับ

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

โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน ๒๕๖๔ 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 ๒๕๖๔

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						ผลการประเมินร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}		
๑. ความสะดวกที่ให้บริการการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๒๖	๕๗	๑๗	๐	๐	๔.๐๙	๘๑.๘	มาก
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	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 ๒๕๖๔

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๔

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 พูดจาดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน					
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ					
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน					
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์