



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ที่ ชย ๗๖๔๐๑/

วันที่

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ
๓. มีการให้บริการอนุเวลาราชการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ดี
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กារเทศะ
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ

บันทึกนี้ได้ดำเนินการดังกล่าว เสร็จเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

ผู้จัดทำรายงาน

(นางสาวทักษนิย์ ขันธรง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นายปกาศิทธิ์ ตั้งพงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ลงชื่อ

(นายทวีศักดิ์ พรไฟศาลา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย



สรุปผล  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการให้บริการ  
ณ จุดบริการประชาชน  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย  
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โทร ๐๔๔-๘๐๐๑๖๒

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ  
การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

### บทสรุปการดำเนินงาน

#### ๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
- โดยสำรวจ ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน พ.ศ.๒๕๖๒

#### ๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

#### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
- ๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เหมาะสม

#### ๔. กลุ่มเป้าหมาย

บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ คน

#### ๕. ปัญหาอุปสรรค

- ๕.๑ บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย บางท่านไม่มีเวลาตอบแบบสอบถาม

#### ๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เกี่ยวกับ

๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ
๓. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ

โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับบุคคลทั่วไปที่มาร่วมต่อราชการกับองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย  
ระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๐๐ ชุดคิด  
เป็นร้อยละ 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 ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

#### 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 ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙  
ค้าขาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕  
ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓  
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖  
อื่นๆ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๒. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
บ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มาตรฐาน  
ที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมารวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดย  
คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง มาตรฐานที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง มาตรฐาน
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความพึง พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	$\bar{X}$	ผลการ ประเมิน ร้อยละ	
๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ไปริ่งใส สามารถตรวจสอบได้	๒๖	๕๗	๑๗	๐	๐	๔.๐๙	๘๑.๘	มาก
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ เพียงพอ	๒๓	๕๖	๒๐	๑	๐	๔.๑๐	๘๐.๒	มาก
๓. มีการให้บริการ nok เวลาราชการ	๑๑	๓๓	๔๕	๗	๐	๓.๔๙	๖๙.๖	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๑	๖๒	๖	๑	๐	๔.๒๓	๘๔.๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้ คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน	๓๗	๕๖	๗	๐	๐	๔.๓๐	๘๖.๐	มาก
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม กับสถานที่ กาลเทศะ	๒๕	๖๗	๗	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับ ผู้รับบริการทุกคน	๓๐	๖๐	๘	๒	๐	๔.๑๘	๘๓.๖	มาก
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็น ระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ	๓๗	๖๐	๗	๐	๐	๔.๓๔	๘๒.๔	มาก
รวม	๑๒๐	๔๕๑	๑๑๗	๑๒	๐	๔.๑๑	๘๑.๘	มาก

## **สรุป**

๑. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย มากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๕
๒. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย น้อยที่สุด คือ มีการให้บริการนอกราชการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าระดับ ๓.๔๘
๓. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย มากที่สุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ ๔.๑๑ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๘๑.๙

## ภาคผนวก

)

)



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

---

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

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

**ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน อบต.บ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ ไม่พอใจ	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเที่ยงพอ					
๓. มีการให้บริการ nok เวลาราชการ					
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ย่าง ชัดเจน					
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ ภาระหน้าที่					
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน					
๘. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และ เหมาะสมต่อการใช้บริการ					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

---



---



---

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์