

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว จำนวน 259 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน (คน/ครั้ง)	หมายเหตุ
1	สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	32	
2	ช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	13	
3	งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540	1	
4	การร้องทุกข์ร้องเรียน	33	
5	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (บริการแพทย์ฉุกเฉิน)	40	
6	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	38	
7	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	3	
8	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	
9	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	43	
10	ผู้มาติดต่อรับเช็ค	8	
11	ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	7	
12	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	
13	ภาษีป้าย	-	
14	ภาษีบำรุงท้องที่	-	
15	จดทะเบียนพาณิชย์	-	
16	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	22	
17	บริการชำระค่าขยะมูลฝอย	6	
18	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
19	การขออนุญาตก่อสร้าง/คิดแปลง/ต่อเติมอาคาร/เรือถอน	6	
20	การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4	
21	การให้บริการรถตัดหญ้า ขุดหลั้ง	3	
22	การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	-	
23	การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ(ด้านพืช/ปศุสัตว์/ประมง)	-	

24	การให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	-	
25	การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนใน ศพด.สังกัด อบต.บางแก้ว	-	
26	การให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	
	รวมสถิติผู้มารับบริการ	259	

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.00	31.67
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.50	28.83
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80.20	26.73
ภาพรวม	87.23	29.07

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 87.23 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วมีความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 86.50 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 80.20

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	85	125	40	9	-
ร้อยละ	32.82	48.26	15.44	3.47	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.26 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 32.82มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 15.44 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 3.47 มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	110	90	59	-	-
ร้อยละ	42.47	34.75	22.78	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.47 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 34.75 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 22.78 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	235	15	9	-	-
ร้อยละ	90.73	5.79	3.47	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 90.73 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 5.79 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 3.47 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	185	50	18	6	-
ร้อยละ	71.43	19.31	6.95	2.32	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.43 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 19.31 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 16.95 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 2.32 มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

2.

ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	194	39	21	5	-
ร้อยละ	74.90	15.06	8.11	1.93	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.907 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 15.06 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 8.11 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 1.93 มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	188	54	11	6	-
ร้อยละ	72.59	20.85	4.25	2.32	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.59 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 20.85 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 4.25 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 2.32 มีความพึงพอใจมาน้อย

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	232	15	12	-	-
ร้อยละ	89.58	5.79	4.63	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.58 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 5.79 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 4.63 มีความพึงพอใจปานกลาง

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	199	51	9	-	-
ร้อยละ	76.83	19.69	3.47	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.83 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 19.69 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 3.47 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	220	20	15	4	-
ร้อยละ	84.94	7.72	5.79	1.54	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ส่วนใหญ่ร้อยละ 84.94 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 7.72 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 5.79 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 1.54 มีความพึงพอใจน้อย

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	184	70	5	-	-
ร้อยละ	71.04	27.03	1.93	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.04 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 27.03 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 1.93 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	203	48	8	-	-
ร้อยละ	78.38	18.53	3.09	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.38 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 18.53 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 3.09 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	100	145	14	-	-
ร้อยละ	38.61	55.98	5.41	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 259 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.61 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 55.98 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 5.41 มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 2 คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน 9 คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน 5 คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน 2 คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	จำนวน 6 คน
บริการน้ำดื่ม	จำนวน 8 คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน 7 คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน 10 คน