สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว จำนวน 169 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (คน/ครั้ง)	หมายเหตุ
1	สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	33	
2	ช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	6	
3	งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540	1	
4	การร้องทุกข์ร้องเรียน	15	
5	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (บริการแพทย์ฉุกเฉิน)	9	
6	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	10	
7	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	
8	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	
9	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	7	
10	ผู้มาติดต่อรับเช็ค	7	
11	ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	14	
12	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	
13	ภาษีป้าย	-	
14	ภาษีบำรุงท้องที่	-	
15	จดทะเบียนพาณิชย์	-	
16	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	
17	บริการชำระค่าขยะมูลฝอย	14	
18	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
19	การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร/รื้อถอน	6	
20	การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4	
21	การให้บริการรถตักหน้า ขุดหลัง	6	
22	การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	13	

23	การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ(ด้านพืช/ปศุสัตว์/ประมง)	-	
24	การให้กู้เงินกองทุนโครงการเศรษฐกิจชุมชน	-	
25	การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนใน ศพด.สังกัด อบต.บางแก้ว	-	
26	การให้บริการอินเตอร์เน็ต	24	
	รวมสถิติผู้มารับบริการ	169	

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 169 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	55	70	34	10	-
ร้อยละ	32.54	41.42	20.11	5.92	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.42 มีความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 32.54 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 20.11 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 5.92 มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วนความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	90	50	29	-	-
ร้อยละ	53.25	29.59	17.16	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.25 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 29.59 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 17.16 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	120	45	4	-	-
ร้อยละ	71.01	26.63	2.37	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.01 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ 26.63 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 2.37 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	102	30	20	17	-
ร้อยละ	60.36	17.75	11.83	10.06	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.36 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 17.75 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.83 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 10.06 มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	112	47	8	2	-
ร้อยละ	66.27	27.81	4.73	1.18	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.27 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 27.81 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 4.73 มีความพึงพอใจปายกลาง และร้อยละ 1.18 มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	95	44	16	14	-
ร้อยละ	56.21	26.04	9.47	8.28	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.21 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 26.04 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 9.47 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 8.28 มีความพึงพอใจมากน้อย

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	88	30	51	-	-
ร้อยละ	52.07	17.75	30.18	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.07 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 17.75 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 30.18 มีความพึงพอใจปานกลาง

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	102	60	7	-	-
ร้อยละ	60.36	35.50	4.14	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.36 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ 35.50 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 4.14 มีความพึงพอใจปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, 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)	97	45	20	7	-
ร้อยละ	57.40	26.63	11.83	4.14	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.40 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 26.63 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 11.83 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.14 มีความพึงพอใจน้อย

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	120	30	19	-	-
ร้อยละ	71.00	17.75	11.25	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.00 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 17.75 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.25 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	79	48	42	-	-
ร้อยละ	45.75	28.40	24.86	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.75 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28.40 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 24.86 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	50	90	29	-	-
ร้อยละ	29.59	53.25	17.16	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 169 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.25 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 29.59 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 17.16 มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วควรปรับปรุงด้านได้ (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