

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง จำนวน ๓๔ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	๕
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
การชำระภาษีป้าย	๖
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

### ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ในภาพรวมและรายด้าน

#### ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๘.๒๓	๔.๔๒
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๘๘	๔.๐๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๗๔	๔.๒๙
ภาพรวม	๘๔.๙๓	๔.๒๕

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๒๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๗ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๘

#### การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ตามลำดับ

##### ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐	๒๑	๓	-	-
ร้อยละ	๒๙.๔๑	๖๑.๗๖	๘.๘๒	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ร้อยละ ๒๙.๔๑ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๖๑.๗๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๘.๘๒ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

**๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๓	๙	๒	-	-
ร้อยละ	๖๗.๖๕	๒๖.๔๗	๕.๘๘	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๗.๖๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๒๖.๔๗ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๕.๘๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

**๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ**

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐	๑๒	๒	-	-
ร้อยละ	๕๘.๘๒	๓๕.๒๙	๕.๘๘	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๘๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๕.๘๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

**๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม**

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๑๔	๕	-	-
ร้อยละ	๔๔.๑๒	๔๑.๑๗	๑๔.๗๑	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๔.๑๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถ

แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๔๑.๑๗ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๗๑ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

### ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๑๒	๗	๓	-
ร้อยละ	๓๕.๒๙	๓๕.๒๙	๒๐.๕๙	๘.๘๒	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๕๙ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๘.๘๒ มีความพึงพอใจน้อย

### ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๘	๗	๔	-
ร้อยละ	๔๔.๑๒	๒๓.๕๓	๒๐.๕๙	๑๑.๗๖	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๔.๑๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๒๓.๕๓ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๕๙ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๑.๗๖ มีความพึงพอใจน้อย

### ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๑๕	๗	-	-
ร้อยละ	๓๕.๒๙	๔๔.๑๒	๒๐.๕๙	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๔.๑๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๕๙ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๑๒	๑๐	-	-
ร้อยละ	๓๕.๒๙	๓๕.๒๙	๒๙.๔๑	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๙.๔๑ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๑๔	๘	-	-
ร้อยละ	๓๕.๒๙	๔๑.๑๘	๒๓.๕๓	-	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๑.๑๘ มีความพึงพอใจมาก ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๒๓.๕๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๑๒	๗	-	-
ร้อยละ	๔๔.๑๒	๓๕.๒๙	๒๐.๕๙	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๔.๑๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๐.๕๙ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๘	๑๒	๔	-	-
ร้อยละ	๕๒.๙๔	๓๕.๒๙	๑๑.๗๖	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๙๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมี การจัดตั้ง การให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๓๕.๒๙ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๑.๗๖ มีความพึงพอใจปานกลาง

**๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย**

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙	๙	๖	-	-
ร้อยละ	๕๕.๘๘	๒๑.๘๘	๑๘.๗๕	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๔ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๓๘ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๑.๘๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๘.๗๕ มีความพึงพอใจปานกลาง

**ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้างควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๘ คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๔ คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน ๒ คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๓ คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	
บริการน้ำดื่ม	จำนวน ๒ คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน ๓ คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน ๕ คน

