

องค์การบริหารส่วนตำบลบางโป
แบบสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๙๔ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ประเภทของการใช้บริการ - งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓๙ ๔๑.๔๙ - งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๑๑ ๑๑.๗๐ - งานทะเบียนพาณิชย์ ๗ ๗.๔๕ - งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ๒๘ ๒๙.๗๙ - งานด้านการศึกษา ๐ ๐.๐๐ - งานออกแบบและควบคุมอาคาร ๙ ๙.๕๗			
๒. เพศ - ชาย ๓๑ ๓๒.๙๘ - หญิง ๖๓ ๖๗.๐๒			
๓. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๐ ๐.๐๐ - ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ๑๓ ๑๓.๘๓ - ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ๒๓ ๒๔.๔๗ ๖๑ ปี ขึ้นไป ๕๘ ๖๑.๗๐			
๔. สถานภาพ - โสด ๘ ๘.๕๑ - สมรส ๕๔ ๕๗.๔๕ - หม้าย/อยู่ร้าง ๓๒ ๓๔.๐๔			
๕. อาชีพ - เกษตรกร ๖๒ ๖๕.๙๖ - รับจ้างทั่วไป ๓ ๓.๑๙ - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๖ ๖.๓๘ - ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๐ ๐.๐๐ - ค้าขาย/อาชีพอิสระ ๒๑ ๒๒.๓๔ - นักเรียน/นักศึกษา ๒ ๒.๑๓ - อื่น ๆ ระบุ..... ๐ ๐.๐๐			

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๖. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ● มัธยมศึกษาตอนปลาย ● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี	๕๙ ๑๕ ๗ ๑๑ ๒	๖๒.๗๗ ๑๕.๙๖ ๗.๔๕ ๑๑.๗๐ ๒.๑๓	
๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน) ● ๑ - ๕,๐๐๐ บาท ● ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ● ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ● ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ● ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป	๑๘ ๔๗ ๕ ๘ ๑๖	๑๙.๑๕ ๕๐.๐๐ ๕.๓๒ ๘.๕๑ ๑๗.๐๒	
๘. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ● ๑ - ๕ ครั้ง/ปี ● ๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี ● ๑๑ - ๑๕ ครั้ง/ปี ● มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี	๗๕ ๑๙ ๐ ๐	๗๙.๗๙ ๒๐.๒๑ ๐.๐๐ ๐.๐๐	
๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ ● ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ● ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ● ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ● ๑๔.๐๑ - ปิดทำการ ● อื่น ๆ ระบุ.....	๒๘ ๔๓ ๙ ๑๔ ๐	๒๙.๗๙ ๔๕.๗๕ ๙.๕๗ ๑๔.๘๙ ๐.๐๐	

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ							
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๑	๗๕.๕๓	๒๓	๒๔.๔๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๖๙	๗๓.๔๐	๒๕	๒๖.๖๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๔	๘๙.๓๖	๑๐	๑๐.๖๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๙๔	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ							
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔๑	๔๓.๖๒	๓๗	๓๙.๓๖	๑๖	๑๗.๐๒	๐	๐.๐๐
๖. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๘๘	๙๓.๖๒	๖	๖.๓๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๙๑	๙๖.๘๑	๓	๓.๑๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๘. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๘๓	๘๘.๓๐	๑๑	๑๑.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๙. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๘๙	๙๔.๖๘	๕	๕.๓๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๐. ความถูกต้องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๔	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๖	๘๐.๘๕	๑๘	๑๙.๑๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๒. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๗๘	๘๒.๙๘	๑๖	๑๗.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๓. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๘๕	๙๐.๔๓	๙	๙.๕๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๓๕		๑๓.๓๔		๑.๓๑		๐.๐๐	

สรุป

๑. ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๕.๓๕
๒. ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๓๔
๓. ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๓๑
๔. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

๑. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
๒. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ
๓. สถานที่รับบริการค่อนข้างคับแคบ