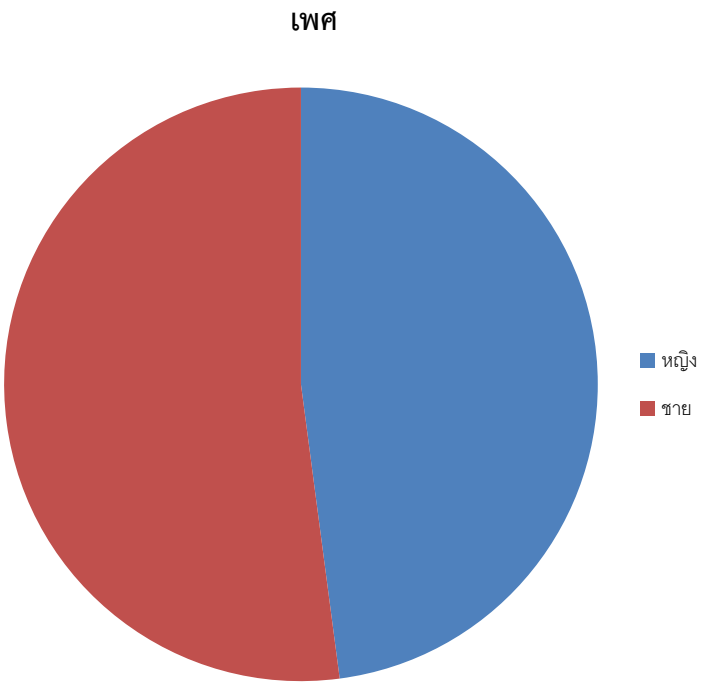
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม ประจำเดือน เมษายน 2563

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม
ประจำเดือน เมษายน 2563

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	25	52.10
2. หญิง	23	47.90
รวม	**48**	**100.00**

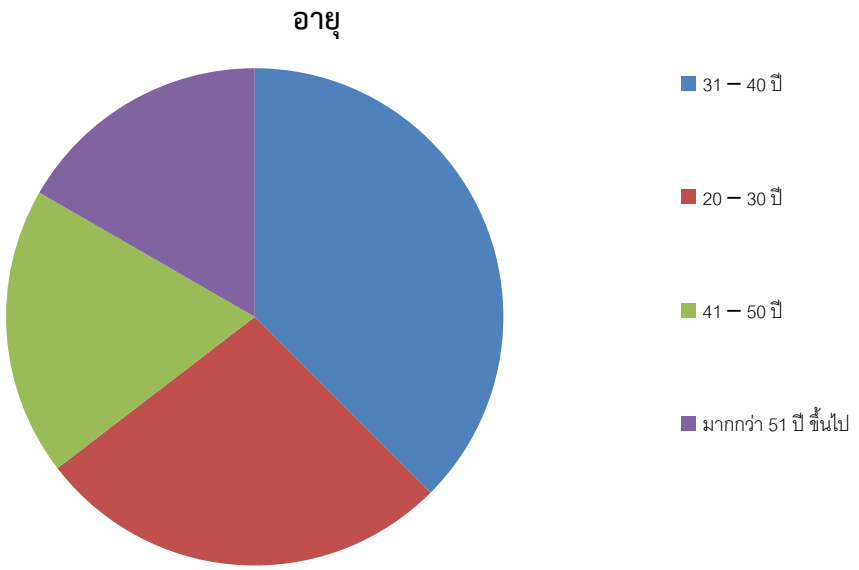


ภาพแสดงกราฟผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำแนกตามเพศ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.10 และน้อยที่สุดคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.90

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. 31 – 40 ปี	18	37.50
2. 20 – 30 ปี	13	27.08
3. 41 – 50 ปี	9	18.75
4. มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	8	16.67
รวม	**48**	**100.00**



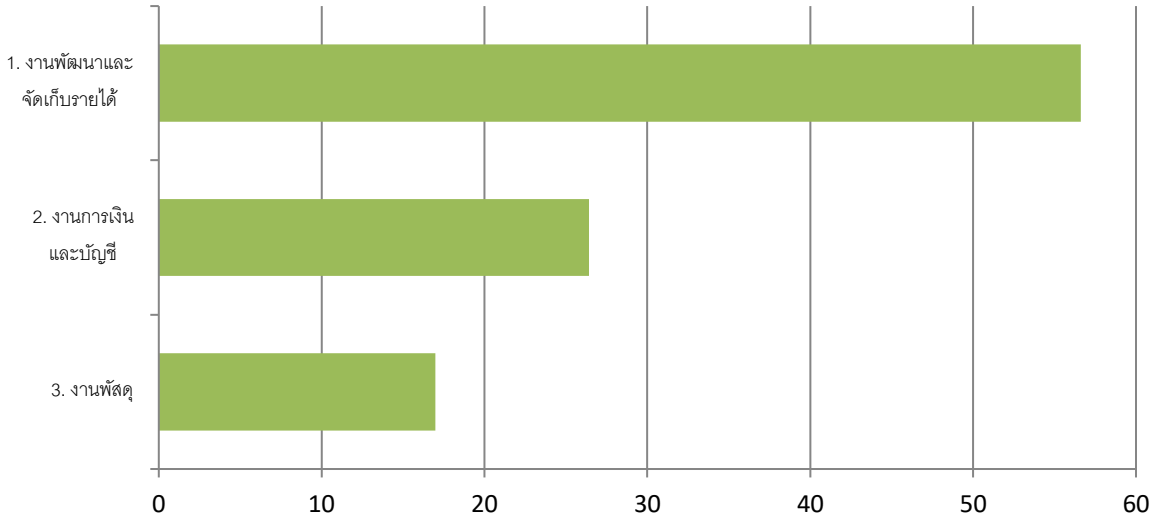
ภาพที่แสดงกราฟผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.08 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.67

จำแนกตามงานที่เข้ารับบริการ

งานที่ใช้บริการในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	30	56.60
2. งานการเงินและบัญชี	14	26.42
3. งานพัสดุ	9	16.98
รวม	**53**	**100**

ปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการผ่านระบบออนไลน์



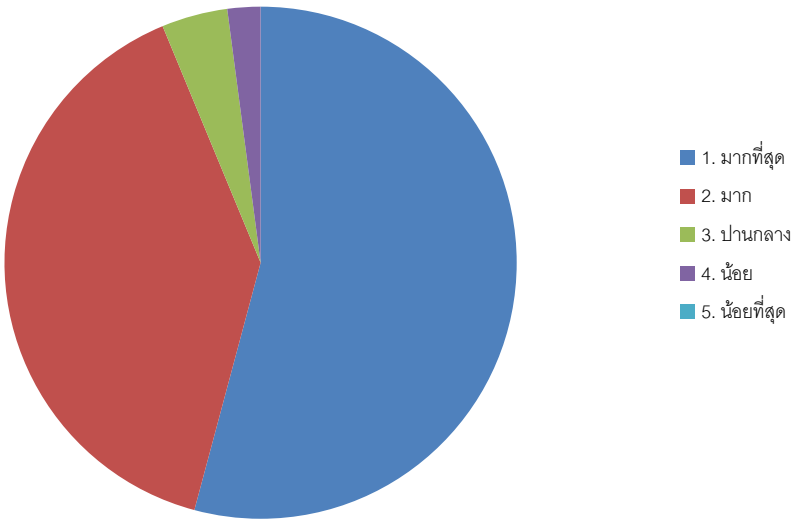
แสดงกราฟผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ

จากกราฟพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมา งานการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 26.42 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.98

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม

1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	26	54.17
2. มาก	19	39.58
3. ปานกลาง	2	4.17
4. น้อย	1	2.08
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**

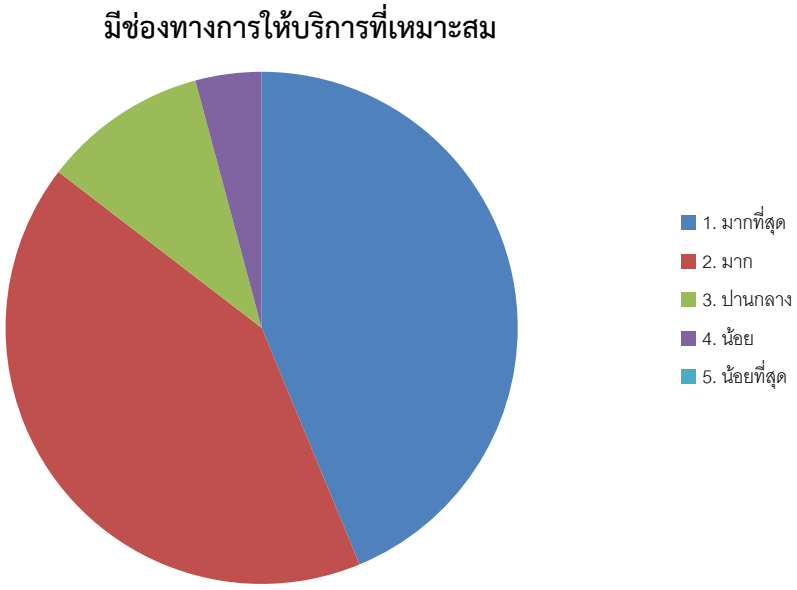
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน



ภาพแสดงผู้ประเมินตอบแบบประเมินหัวข้อขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน คิดเป็น 54.17 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 39.58 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.08

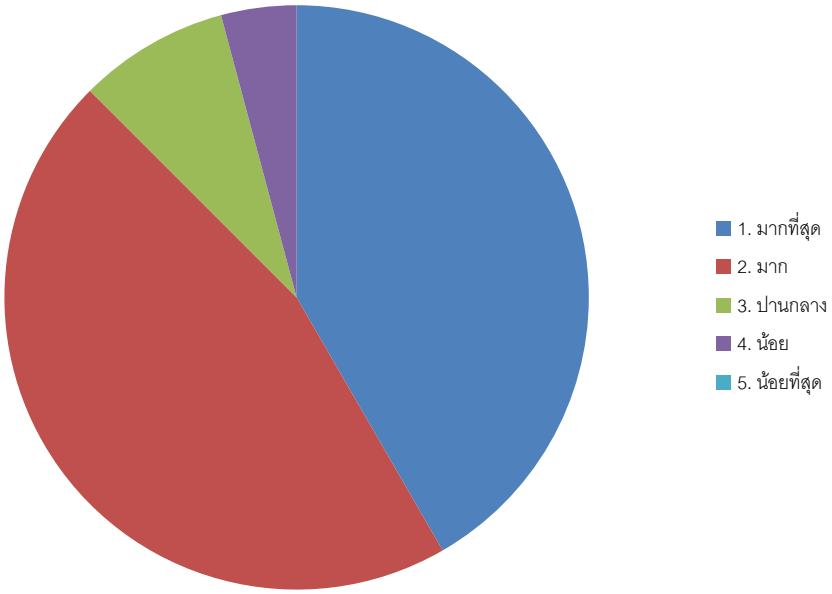
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	21	43.75
2. มาก	20	41.67
3. ปานกลาง	5	10.42
4. น้อย	2	4.17
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงผู้ประเมินตอบแบบประเมินหัวข้อช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็น 43.75 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 41.67 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

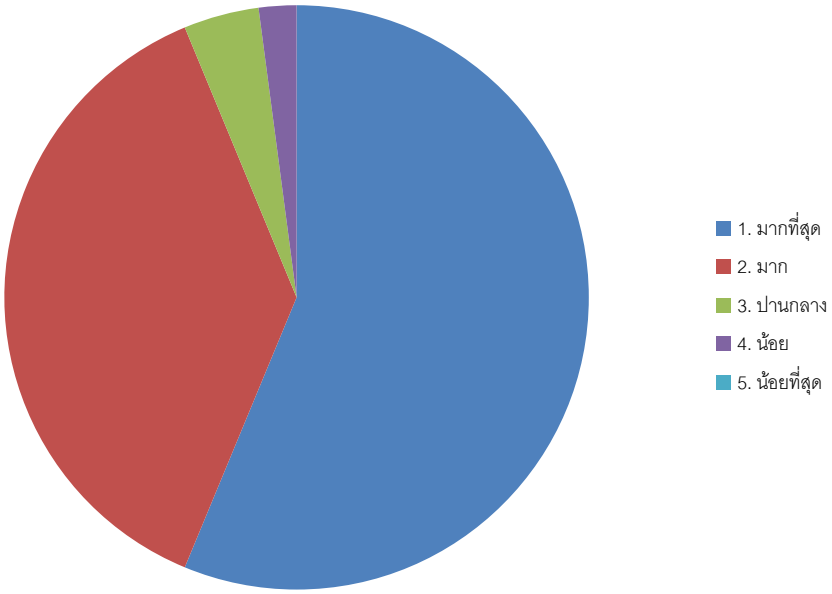
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	20	41.67
2. มาก	22	45.83
3. ปานกลาง	4	8.33
4. น้อย	2	4.17
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงผู้ประเมินตอบแบบประเมินหัวข้อการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามมีการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว คิดเป็น 41.67 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 45.83 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	27	56.25
2. มาก	18	37.50
3. ปานกลาง	2	4.17
4. น้อย	1	2.08
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**

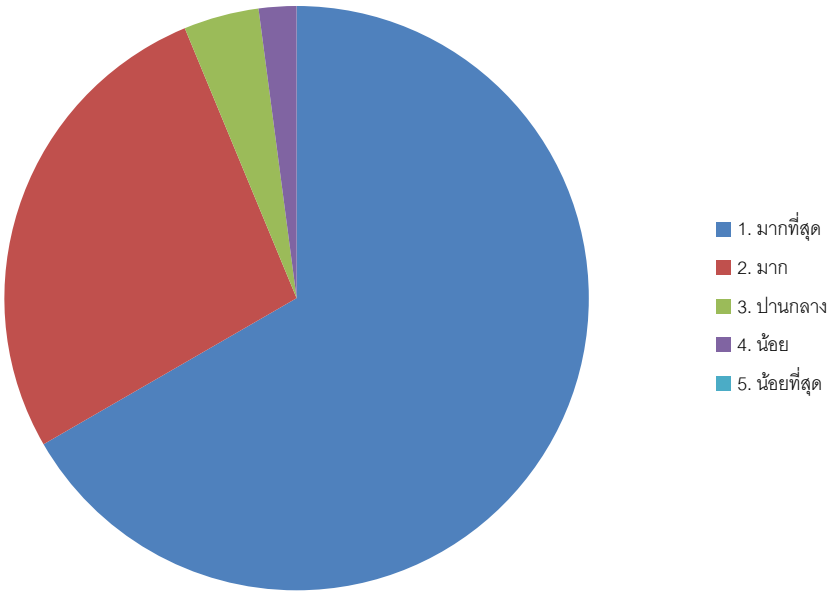


ภาพแสดงการให้บริการด้วยความเสมอภาพตามลำดับก่อน - หลัง

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้วยความเสมอภาพตามลำดับก่อน – หลัง คิดเป็น 56.25 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

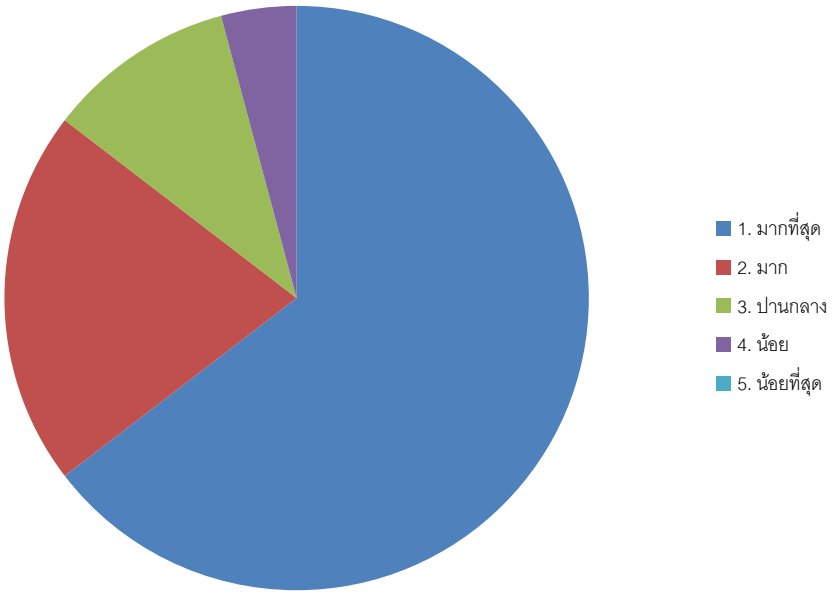
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	32	66.67
2. มาก	13	27.08
3. ปานกลาง	2	4.17
4. น้อย	1	2.08
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็น 66.67 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 27.08 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

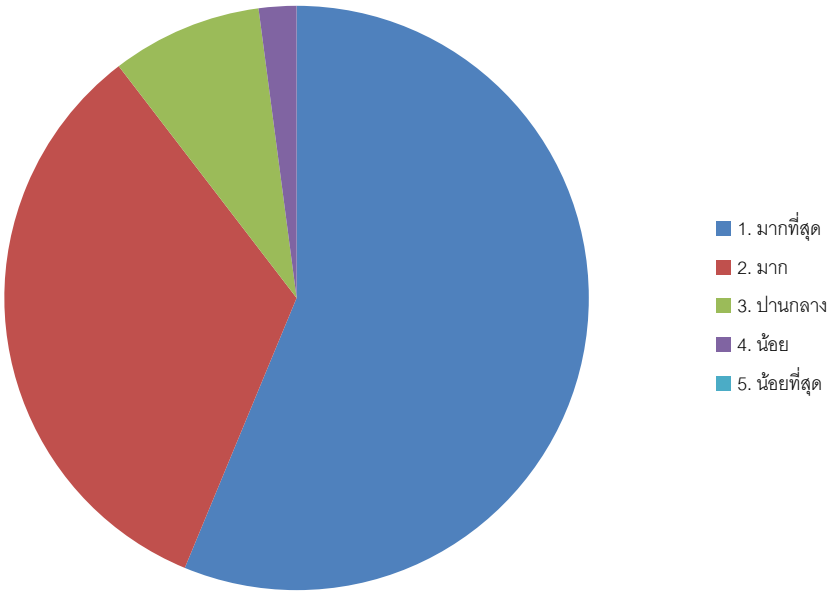
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	31	64.58
2. มาก	10	20.83
3. ปานกลาง	5	10.42
4. น้อย	2	4.17
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็น 64.58 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 20.83 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

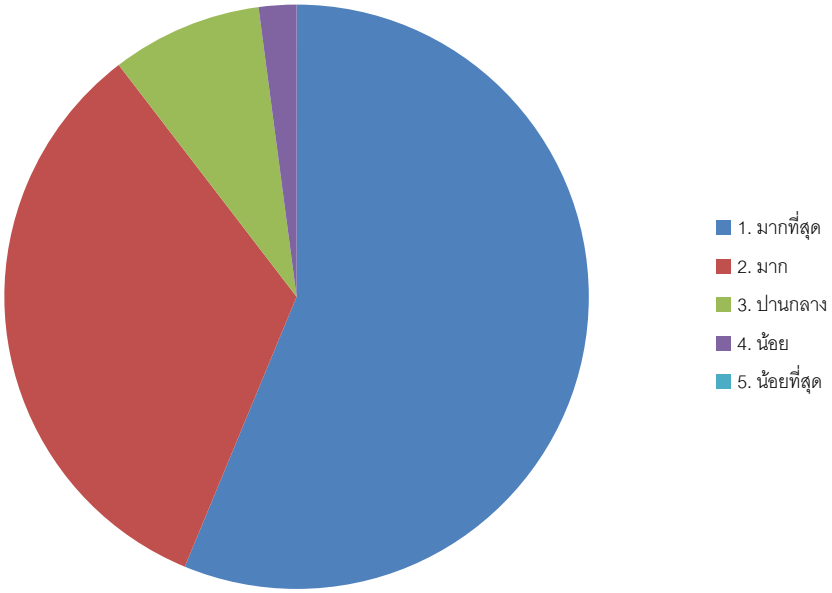
7. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	27	56.25
2. มาก	16	33.33
3. ปานกลาง	4	8.33
4. น้อย	1	2.08
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการฯ

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม คิดเป็น 56.25 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 33.33 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

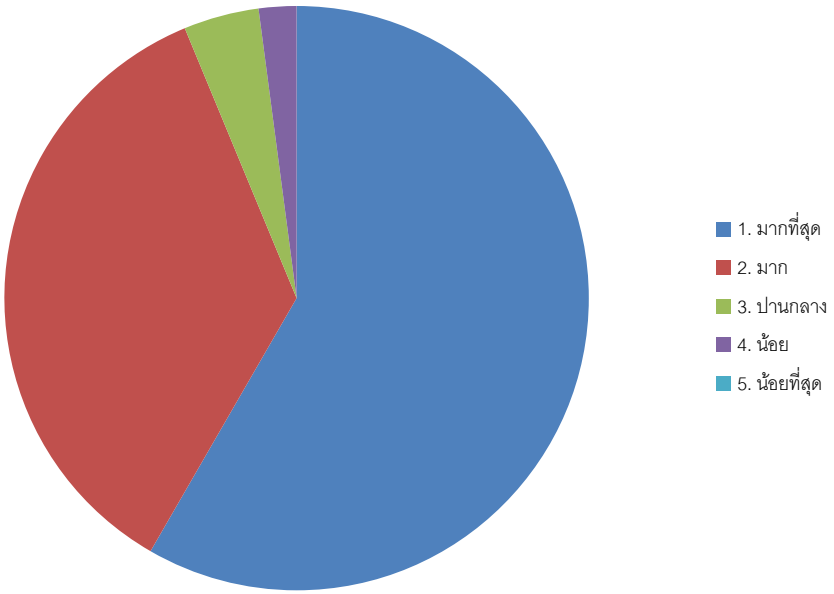
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	30	56.25
2. มาก	14	33.33
3. ปานกลาง	3	8.33
4. น้อย	1	2.08
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องคิดเป็น 56.25 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 33.33 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

9. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
1. มากที่สุด	28	58.33
2. มาก	17	35.42
3. ปานกลาง	2	4.17
4. น้อย	1	2.08
5. น้อยที่สุด	0	0
รวม	**48**	**100.00**



ภาพแสดงเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ

จากตารางและภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องคิดเป็น 58.33 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 35.42 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

- ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม