



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว ได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุริช วงษ์เสียม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโพธิ์...๐.๓๘๖๔ ๗๕๐๖

ที่ รย ๗๓๘๐๑/๑๐๖๘ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ ราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง และนำไปปรับปรุง พัฒนา ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งต่อไป นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังนี้

๑) ด้านเวลา คือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก และความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่สอง

๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ได้อย่างถูกต้อง เป็นอันดับแรก และการจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน เป็นอันดับที่สอง

๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ ความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เป็นอันดับแรก และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น เป็นอันดับที่สอง

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เป็นอันดับแรก และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เป็นอันดับที่สอง

๕) ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจีรนันท์ ทองดีตรมย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

- เพื่อโปรดพิจารณา

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

.....
.....

.....
.....

(นายสุริช วงษ์เสี่ยม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

(นายสุริช วงษ์เสี่ยม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ปฏิบัติหน้าที่

นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมือง จังหวัดระยอง

การดำเนินการประเมินครั้งนี้ได้จัดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งมีผล การตอบแบบสอบถามดังนี้

วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปี ๒๕๖๔

๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุง พัฒนาในการการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับ บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในโอกาสต่อไป

วิธีการประเมิน

๑. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์การให้คำตอบพิจารณา ดังนี้

พอใจมาก	หมายถึงระดับคะแนน	๔	คะแนน
พอใจปานกลาง	หมายถึงระดับคะแนน	๓	คะแนน
พอใจน้อย	หมายถึงระดับคะแนน	๒	คะแนน
ไม่พอใจ	หมายถึงระดับคะแนน	๑	คะแนน

๒. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชน ที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลแก่ง จำนวน ๑๐๐ คน

๓. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (Percentage)

๔. เกณฑ์ที่ใช้ในการแปรผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นดังนี้

๓.๕๐ – ๔.๐๐	หมายถึง	พอใจมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	พอใจปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	พอใจน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ไม่พอใจ

๕. สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรายงาน

สรุปผลการตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จำนวน ๑๐๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้กรอกแบบสอบถามแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ และเพศหญิง ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้กรอกแบบสอบถามแยกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๙	๙.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุ ซึ่งสามารถจัดลำดับตามคะแนนที่ได้ดังนี้

- อันดับ ๑ คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- อันดับ ๒ คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
- อันดับ ๓ คือ อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
- อันดับ ๔ คือ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐
- อันดับ ๕ คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้กรอกแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐.๐๐
ระดับประถมศึกษา	๕๕	๕๕.๐๐
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๐.๐๐
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๕	๑๕.๐๐
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	๑๓	๑๓.๐๐
ระดับปริญญาตรี	๗	๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระดับการศึกษา ซึ่งสามารถจัดลำดับตามคะแนนที่ได้ ดังนี้

- อันดับ ๑ คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐
- อันดับ ๒ คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
- อันดับ ๓ คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐
- อันดับ ๔ คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
- อันดับ ๕ คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐
- อันดับ ๖ คือ ไม่ได้เรียนหนังสือและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้กรอกแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๗	๕๗.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย	๑๕	๑๕.๐๐
รับราชการ	๕	๕.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอาชีพ ซึ่งสามารถจัดลำดับตามคะแนนที่ได้ดังนี้

- อันดับ ๑ คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐
- อันดับ ๒ คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
- อันดับ ๓ คือ อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
- อันดับ ๔ คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐
- อันดับ ๕ คือ อาชีพรับราชการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- อันดับ ๖ คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขออนุญาตจัดตั้ง/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์	๘	๘.๐๐
ลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	๑๕	๑๕.๐๐
ลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๐	๑๐.๐๐
ขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๓.๐๐
ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
ขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๔	๔.๐๐
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๐	๐.๐๐
ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐.๐๐
ชำระภาษีบำรุงท้องที่ / ภาษีโรงเรือนที่ดิน/ภาษีป้าย	๒๒	๒๒.๐๐
ขออนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา	๐	๐.๐๐
ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้าย อาคาร	๑๐	๑๐.๐๐
ขออนุญาตขุดดิน/ ถมดิน	๐	๐.๐๐
ขอและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๐	๑๐.๐๐
ขอและต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	๐	๐.๐๐
ขอและต่อใบอนุญาตการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑๕	๑๕.๐๐
ขอรับบริการจัดเก็บขยะ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ซึ่งสามารถจัดลำดับตามคะแนนที่ได้ดังนี้

- อันดับ ๑ คือ ติดต่อชำระภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีโรงเรือนที่ดิน/ภาษีป้าย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐
- อันดับ ๒ คือ ติดต่อลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ และ ติดต่อขอและต่อใบอนุญาตการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐
- อันดับ ๓ คือ ติดต่อลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และ ติดต่อขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้าย อาคาร และ ติดต่อขอและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
- อันดับ ๔ คือ ติดต่อขออนุญาตจัดตั้ง/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐
- อันดับ ๕ คือ ติดต่อขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐
- อันดับ ๖ คือ ติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ และ ขอรับบริการจัดเก็บขยะ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐
- อันดับ ๗ คือ ติดต่อยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , ติดต่อขอความช่วยเหลือสาธารณภัย, ติดต่อขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล , ติดต่อขอรับอนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา, ติดต่อขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และติดต่อขอและต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน เป็นดังนี้

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ	การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	
๑.ด้านเวลา		
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๘๓	พอใจมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๙	พอใจมาก
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๘๕	พอใจมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓.๘๙	พอใจมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้อย่างถูกต้อง	๓.๙๒	พอใจมาก
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๓.๘๗	พอใจมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๘	พอใจมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓.๙๗	พอใจมาก
๓.๔ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ	๓.๘๕	พอใจมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๙๖	พอใจมาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓.๘๗	พอใจมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๙๘	พอใจมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๙๗	พอใจมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่	๓.๙๒	พอใจมาก
๕.ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับใด		
๕.๑ ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม	๓.๙๘	พอใจมาก

จากตารางที่ ๗ การวิเคราะห์และแปลผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

๑.ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๘๓

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๗๙

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๘๕

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๘๙

๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้อย่างถูกต้อง
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๒

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๘๗

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๘

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย
ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๗

๓.๔ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๘๕

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๖

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๘๗

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๘

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๗

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๒

๕.ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับใด

๕.๑ ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม
การแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X}) = ๓.๙๘

สรุปผลการดำเนินงาน

๑. ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จำนวน ๑๐๐ คน แต่แบบสอบถาม แยกเป็น

- เพศชาย ๔๘ คน
- เพศหญิง ๕๒ คน

๒. แยกตามอายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน
- อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๙ คน
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน
- อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๕ คน
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน

๓. ระดับการศึกษา

- ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๐ คน
- ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๐ คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๕ คน
- ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๓ คน
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน

๔. การประกอบอาชีพ

- เกษตรกร จำนวน ๕๗ คน
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๖ คน
- ค้าขาย จำนวน ๑๕ คน
- รับราชการ จำนวน ๕ คน
- รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน
- นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๐ คน

๕. เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

- ขออนุญาตจัดตั้ง/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๘ คน
- ลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน ๑๕ คน
- ลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๐ คน
- ขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๓ คน
- ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๐ คน
- ขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	จำนวน ๔ คน
- การช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน ๐ คน
- ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	จำนวน ๐ คน
- ชำระภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีโรงเรือนที่ดิน/ภาษีป้าย	จำนวน ๒๒ คน
- ขอรับอนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา	จำนวน ๐ คน
- ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้าย อาคาร	จำนวน ๑๐ คน
- ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	จำนวน ๐ คน
- ขอและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑๐ คน
- ขอและต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	จำนวน ๐ คน
- ติดต่อขอและต่อใบอนุญาตการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	จำนวน ๑๕ คน
- ขอรับบริการจัดเก็บขยะ	จำนวน ๓ คน

๖. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ด้านเวลา คือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก และ ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่สอง

๗. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ได้อย่างถูกต้อง เป็นอันดับแรก และ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการ มีระบบไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน เป็นอันดับที่สอง

๘. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ ความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เป็นอันดับแรก และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น เป็นอันดับที่สอง

๙. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เป็นอันดับแรก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เป็นอันดับที่สอง

๑๐. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก

ใบสรุปผลค่าคะแนนแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อ 1	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	48	48
	หญิง	52	52
	รวม	100	100.00

ข้อ 2	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
	ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
	21-30 ปี	9	9.00
	31-40 ปี	23	23.00
	41-50 ปี	25	25.00
	51-60 ปี	25	25.00
	มากกว่า 60 ปี	15	15.00
	รวม	100	100.00

ข้อ 3	การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
	ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00
	ประถมศึกษา	55	55.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	10	10.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	15.00
	อนุปริญญา/ปวส.	13	13.00
	ปริญญาตรี	7	7.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	รวม	100	100.00

ข้อ 4	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
	เกษตรกร	57	57.00
	รับจ้างทั่วไป	16	16.00
	ค้าขาย	15	15.00
	รับราชการ	5	5.00
	รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รวม	100	100.00

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขออนุญาตจัดตั้ง/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์	8	8.00
ลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	15	15.00
ลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	10	10.00
ขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	3	3.00
ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	0	0.00
ขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	4	4.00
การช่วยเหลือสาธารณภัย	0	0.00
ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	0	0.00
ชำระภาษีบำรุงท้องที่/ ภาษีโรงเรือนที่ดิน/ภาษีป้าย	22	22.00
ขออนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา	0	0.00
ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้าย อาคาร	10	10.00
ขออนุญาตขุดดิน/ ถมดิน	0	0.00
ขอและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	10	10.00
ขอและต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่ สะสมอาหาร	0	0.00
ขอและต่อใบอนุญาตการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	15	15.00
ขอรับบริการจัดเก็บขยะ	3	3.00
รวม	100	100.00

ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ

1. ด้านเวลา

ข้อ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
1.1	83	83.00	17	17.00	0	0.00	0	0.00	3.83	พอใจมาก
1.2	79	79.00	21	21.00	0	0.00	0	0.00	3.79	พอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ		81.00		19.00		0.00		0.00		

2. ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
2.1	85	85.00	15	15.00	0	0.00	0	0.00	3.85	พอใจมาก
2.2	89	89.00	11	11.00	0	0.00	0	0.00	3.89	พอใจมาก
2.3	92	92.00	8	8.00	0	0.00	0	0.00	3.92	พอใจมาก