



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง  
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว ได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายกิตติศักดิ์ กุศลรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง... โทร... ๐-๓๘๖๔ ๗๕๐๕

ที่... รย ๗๓๘๐๑/๑๑๔๒... วันที่... ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ ราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง และนำไปปรับปรุง พัฒนา ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งต่อไป นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่าประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิรนันท์ ทองติตรัมย์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

- เพื่อโปรดทราบ

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

.....

.....

(นายสุริช วงษ์แสงี่ยม)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

(นายกิตติศักดิ์ กุลรัตน์)  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

**ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมือง จังหวัดระยอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

-----

การดำเนินการประเมินครั้งนี้ได้จัดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งมีผล การตอบแบบสอบถามดังนี้

**วัตถุประสงค์การประเมิน**

๑. เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุง พัฒนาในการการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในโอกาสต่อไป

**วิธีการประเมิน**

๑. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์การให้ผู้ตอบพิจารณา ดังนี้

พอใจมาก	หมายถึงระดับคะแนน	๓	คะแนน
พอใจปานกลาง	หมายถึงระดับคะแนน	๒	คะแนน
พอใจน้อย	หมายถึงระดับคะแนน	๑	คะแนน
ไม่พอใจ	หมายถึงระดับคะแนน	๐	คะแนน

๒. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชน ที่มาติดต่อ / ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง 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
ขอและต่อใบอนุญาตการค้าในतीหรือทางสาธารณะ	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 ติดต่อขอและต่อใบอนุญาตการค้าในतीหรือทางสาธารณะ 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 , ติดต่อการช่วยเหลือสาธารณภัย, ติดต่อขอใช้บริการ อินเทอร์เน็ตตำบล , ติดต่อขอรับอนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา, ติดต่อขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน และติดต่อขอและต่อ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

**ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ**

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

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ	การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	
<b>๑.ด้านเวลา</b>		
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๘๓	พอใจมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๙	พอใจมาก
<b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๒.๑ การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๘๕	พอใจมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓.๘๙	พอใจมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้อย่างถูกต้อง	๓.๙๒	พอใจมาก
<b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
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

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ	การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
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
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>		
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**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (X) = ๓.๘๕

**๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (X) = ๓.๙๖

**๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (X) = ๓.๘๗

**๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (X) = ๓.๙๘

**๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (X) = ๓.๙๗

**๔.๔ ความสะอาดของสถานที่**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (X) = ๓.๙๒

**๕.ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับใด**

**๕.๑ ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม**

การแสดงความความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด (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...

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
- ขอและต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร	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. 2563

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
คิดเป็นร้อยละ		88.67		11.33		0.00		0.00		

#### 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
3.1	87	87.00	13	13.00	0	0.00	0	0.00	3.87	พอใจมาก
3.2	98	98.00	2	2.00	0	0.00	0	0.00	3.98	พอใจมาก
3.3	97	97.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00	3.97	พอใจมาก
3.4	85	85.00	15	15.00	0	0.00	0	0.00	3.85	พอใจมาก
3.5	96	96.00	4	4.00	0	0.00	0	0.00	3.96	พอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ		92.60		7.40		0.00		0.00		

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
4.1	87	87.00	13	13.00	0	0.00	0	0.00	3.87	พอใจมาก
4.2	98	98.00	2	2.00	0	0.00	0	0.00	3.98	พอใจมาก
4.3	97	97.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00	3.97	พอใจมาก
4.4	92	92.00	8	8.00	0	0.00	0	0.00	3.92	พอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ		93.50		6.50		0.00		0.00		

#### 5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการภาพรวม อยู่ในระดับใด

ข้อ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
5.1	98	98.00	2	2.00	0	0.00	0	0.00	3.98	พอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ		98.00		2.00		0.00		0.00		