



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสูง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสูงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสูง ผลปรากฏว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒๓ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุจิต ยามาสา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูง

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลุง จำนวน ๒๐๐ คน มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๗๓	๓๖.๕
- หญิง	๑๒๗	๖๓.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๑.๕๐
- ๑๘ - ๕๙ ปี	๑๖๔	๘๒.๐๐
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๑๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๒๗	๖๓.๕๐
- ปริญญาตรี	๗๓	๓๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
- เกษตรกร	๗๔	๓๗.๐๐
- รับจ้าง	๔๒	๒๑.๐๐
- พนักงานจ้าง	๙	๔.๕๐
- รับราชการ	๑๑	๕.๕๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๖๐	๓๐.๐๐
- อื่นๆ (แม่บ้าน)	๔	๒.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

สรุปผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ เป็นช่วงอายุ ๑๘ - ๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ การศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๗

ตอนที่ ๒ งานที่มาขอรับบริการจาก อบต.ฉลุง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานที่มาขอรับบริการ		
- ชำระภาษี หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ	๔๒	๒๑.๐๐
- งานทะเบียนพาณิชย์	๑๘	๙.๐๐
- ขอสันนิษฐานน้ำอุปโภค-บริโภค	๑๑	๕.๕๐
- แจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	๕	๒.๕๐
- ขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๕	๒.๕๐
- ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น		
อันตรายต่อสุขภาพ	๒	๑.๐๐
- ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๘	๙.๐๐
- ลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๙	๙.๕๐
- รับสมัครเด็กเข้าเรียน	๘	๔.๐๐
- ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔๙	๒๔.๕๐
- ขอใบรับรองการก่อสร้าง ขอต่ออายุ		
ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๑	๑๐.๕๐
- งานบริการอื่นๆ	๒	๑.๐๐

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ขอรับบริการ เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐

ตอนที่ ๓ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (x) แล้วนำไปแปลผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ๕ ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่า คะแนน เฉลี่ย
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	๑๗๓	๒๗	-	-	-	๔.๘๗
	ร้อยละ	๘๖.๕๐	๑๓.๕๐	-	-	-	๙๗.๓๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	๑๕๖	๔๔	-	-	-	๔.๗๘
	ร้อยละ	๗๘.๐๐	๒๒.๐๐	-	-	-	๙๕.๖๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๑๕๘	๓๙	๓	-	-	๔.๗๘
	ร้อยละ	๗๙.๐๐	๑๙.๕๐	๑.๕๐	-	-	๙๕.๙๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐ ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๒

สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒๓ ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑

- ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการให้บริการประชาชน

๑. อธิบายเข้าใจง่าย ยึดหยุ่น
๒. ให้คำแนะนำดี บริการดี เป็นกันเอง
๓. ได้รับการบริการรวดเร็ว เดินทางสะดวกในการมาติดต่อ
๔. ควรมีสถานที่พักผ่อน