



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายวิทยา ทองบุญช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

รายงานผล
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านรายได้และภาษี ๒) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

๑.จำนวนประชากร

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๖๙	๔๒.๓๐
หญิง	๒๓๑	๕๗.๗๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๒.๓๐ และเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๗๐

๒.ประเภทรับบริการ

ประเภทรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านรายได้และภาษี	๒๔๘	๖๒.๐๐
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	๔๐	๑๐.๐๐
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๖	๔.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖	๒๔.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๔๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านรายได้และภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. งานด้านรายได้และภาษี

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๗๐	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๑๗	๐.๖๘	มาก
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๓๔	๐.๘๕	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๔๓	๐.๘๖	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๓๔	๐.๗๔	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๙	๐.๗๕	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๓๔	มากที่สุด
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๔๒	๐.๔๙	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๖๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๔	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๖๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๖๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๐.๒๑	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๒	๐.๓๕	มากที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๙ คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๗

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๘๓ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๔

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๔๙ คือ ๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง รองลงมา คือ ๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ และ ๒.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๗

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๕.๐๐ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ และ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓

๒. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๔	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๐๓	๐.๘๖	มาก
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๕	มากที่สุด
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๙๓	๐.๒๗	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๙๕	๐.๒๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๙๖	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๕๐	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๙๕	๐.๒๒	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๘	๐.๑๑	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๕	๐.๒๒	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๙๘	๐.๑๖	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๙๘	๐.๑๖	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๑	๐.๒๗	มากที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๓ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๙๕ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๓

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๙๕ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๕

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมาก ๕.๐๐ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ และ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐

๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๑๙	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๐๖	๐.๗๗	มาก
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๓	มากที่สุด
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๓๘	๐.๕๐	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๙	มาก
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๒๕	๑.๐๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๐๐	๐.๘๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๓๑	๐.๙๕	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๕	๐.๔๒	มากที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๙ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน , มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และ มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๙ คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกเพียงพอ และ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๓ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๙ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ และ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๖	๐.๕๖	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๑๕	๐.๕๘	มาก
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๑๕	๐.๕๘	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๑๕	๐.๖๖	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๑๕	๐.๕๘	มาก
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๐	๐.๕๒	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๓	มาก
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๓๔	๐.๕๘	มาก
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๓๔	๐.๖๖	มาก
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๕๙	๐.๕๙	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๐.๓๕	มาก
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๕๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๔๐	๐.๕๙	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๖๖	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๒๐	๐.๕๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๘๔	๐.๙๒	มาก
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๐.๓๘	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๘๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๑	มากที่สุด
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๔๕	๐.๖๐	มาก
ภาพรวม	๔.๔๑	๐.๓๙	มาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๒๐ คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว , การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันเวลา , การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๓

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๕ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการเว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๔

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๗๐ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๕

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๙๐ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต โดยเสนอให้มีการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท ดังนี้

๑. งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการให้บริการต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว โดยในส่วนของขั้นตอนการบริการนั้นควรพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป หรือยุบรวมขั้นตอนให้เป็นขั้นตอนเดียว เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและมีความคล่องตัวมากขึ้นควรจัดการบริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งเป็นกรณางานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอน หรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว เช่น หากลักษณะงานมีหลายขั้นตอนและต้องผ่านหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงาน ควรนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันมาทำงานรวมที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทั้งนี้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว นั้น เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคล ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยหรือสาเหตุของการเกิดความผิดพลาดในการทำงานนั้น ซึ่งความผิดพลาดอาจเกิดจาก ๑) ปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ทำงาน ทักษะคนดี แรงจูงใจ รวมถึงภาวะอารมณ์ที่ต้องพบเจอกับงานแต่ละประเภท ๒) ปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวย อุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่พร้อม การสื่อสารหรือนโยบายการทำงานไม่ชัดเจน รวมถึงปริมาณงานกับเวลาส่งมอบที่ไม่สมดุล ดังนั้นหากข้อผิดพลาดมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ทำงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานนั้น ๆ และหากข้อผิดพลาดมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น การจัดพื้นที่ที่ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตน และสามารถเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันไม่ว่าจะทำในที่ทำงานจริงหรือทำงานจากทางไกล ในส่วนของสภาพแวดล้อมทางกายภาพอาจพิจารณาในเรื่องโต๊ะที่นั่ง ระยะห่างจากเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมไปถึงโทนสีของห้องประชุมหรือห้องทำงาน นอกจากนี้ควรมีการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน มีค่านิยมที่ทุกคนเข้าถึงได้ มีบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเอื้ออาทร และมีวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ รวมไปถึงการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสามารถทำได้โดยการสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร การกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจนและวัดผลได้ ตลอดจนการจัดให้มีการเฉลิมฉลองผลสัมฤทธิ์และความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้น

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์ด้านอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงาน เนื่องจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เกี่ยวข้องกับการบริการชุมชนในหลากหลายกิจกรรม อาทิเช่น การสนับสนุนกิจกรรมชุมชน การรับทราบปัญหา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมในชุมชนและเสริมสร้างชุมชนให้

เข้มแข็ง การสนับสนุนส่งเสริมเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการชุมชน การดำเนินการพัฒนาชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ การส่งเสริมให้ประชาชนมีเงินทุนในการประกอบอาชีพ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหายากจน เป็นต้น ดังนั้นการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความเพียงพอต่อการบริการที่หลากหลาย จะช่วยให้การจัดการงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและทันทั่วทั้งที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการหรือช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง (เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหายากจน) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอสามารถลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือหรือดูแลเป็นพิเศษได้



องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

งานด้านทะเบียนพาณิชย์

94.22%



งานด้านรายได้และภาษี

92.43%



งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

91.03%



งานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

88.29%



www.suantang.go.th



องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
อำเภอละม่อม จังหวัดชุมพร



077-979216