



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (Citizen Feedback)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิทยา ทองบุญช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (Citizen Feedback)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (Citizen Feedback) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

๑. จำนวนประชากร

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๙๙	๔๙.๘๐
หญิง	๒๐๑	๕๐.๒๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๙.๘๐ และเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๒๐

๒. ประเภทรับบริการ

ประเภทรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านรายได้และภาษี	๒๔๑	๖๐.๓๐
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	๒๙	๗.๒๐
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๓๔	๘.๕๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖	๒๔.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๔๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการงานด้านรายได้และภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๐ รองลงมารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และน้อยที่สุด คือการมารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. งานด้านรายได้และภาษี

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๔๐	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๔๔	๐.๕๖	
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๒๘	๐.๕๓	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๔	๐.๕๖	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>๐.๓๙</b>	<b>มาก</b>
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๒๘	๐.๕๓	มาก
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๔๖	๐.๕๙	มาก
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๔๐</b>	<b>มาก</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๔๙	๐.๖๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๓๙	๐.๕๘	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๓๖	๐.๖๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๑๗	๐.๗๒	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๑๕	๐.๗๕	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๒๑</b>	<b>๐.๔๗</b>	<b>มาก</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๗	๐.๖๗	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๒๒	๐.๖๔	มาก
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๘	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๒๖	๐.๕๙	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๓๖</b>	<b>๐.๓๑</b>	<b>มาก</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา และ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๗๑ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมา คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๔๙ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๒๖ คือ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

## ๒. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๐๓</b>	<b>๐.๒๑</b>	<b>มาก</b>
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๓.๓๑	๐.๔๗	ปานกลาง
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๓๑	๐.๔๗	ปานกลาง
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๓๖</b>	<b>มาก</b>
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๓.๖๖	๐.๗๗	มาก
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๙๗	๐.๑๙	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๐.๑๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๑๗	๐.๓๘	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๒๑	๐.๔๑	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕	๐.๒๒	มาก
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๔	๐.๔๔	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๑	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๔๑	๐.๕๗	มาก
ภาพรวม	๔.๓๒	๐.๑๓	มาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๒ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๙๗ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๕.๐๐ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๔๕ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

### ๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๒	๐.๓๐	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๘	๐.๔๙	มาก
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๓.๓๕	๐.๕๔	ปานกลาง
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๑๕	๐.๓๖	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๓๘	๐.๔๙	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๓๕	๐.๕๔	ปานกลาง
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๑๐</b>	<b>๐.๓๔</b>	<b>มาก</b>
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๑๕	๐.๓๖	มาก
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๓.๔๔	๐.๗๑	ปานกลาง
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๑๘	๐.๓๙	มาก
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๑</b>	<b>๐.๒๔</b>	<b>มาก</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๔๑	๐.๕๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๓๕	๐.๕๔	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๕๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๓๕	๐.๔๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๓๕</b>	<b>๐.๑๗</b>	<b>มาก</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๙	๐.๔๖	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๔๘	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๒๖	๐.๔๕	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๑๙</b>	<b>๐.๑๕</b>	<b>มาก</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๓๘ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๒ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมา คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๐ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ รongลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๐ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ รongลงมา คือ สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

#### ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๑๗</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มาก</b>
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๔๔	๐.๖๓	มาก
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๓.๘๓	๐.๘๔	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๔๔	๐.๖๓	มาก
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๘๓	๐.๘๔	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>๐.๕</b>	<b>มาก</b>
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๓๑	๐.๔๗	มาก
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๔๕	๐.๗๒	มาก
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๔๔	๐.๕๐	มาก
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๒๗</b>	<b>มาก</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๕๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๒๙	๐.๕๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๔๒	๐.๖๑	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๓๕	๐.๕๔	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๒๒</b>	<b>๐.๓๐</b>	<b>มาก</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๔	๐.๕๒	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๒๙	๐.๕๘	มาก
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๒๑	๐.๕๒	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๑๕	๐.๔๖	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๓๓</b>	<b>๐.๒๔</b>	<b>มาก</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๔๔ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๗๖ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๗๓ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๒๙ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนต่อไปในอนาคต โดยได้เสนอให้มีการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท มีดังนี้ ๑. งานด้านรายได้และภาษี ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีมาตรการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ โดยควรมีการสอบสวนในกรณีที่พบว่าการปฏิบัติงานอันไม่ชอบธรรมและควรมีบทลงโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโดย

มิชอบ ทั้งนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความตระหนักและสำนึกรับผิดชอบที่ดีในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ๒. งานด้าน ทะเบียนพาณิชย์ ๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยควรปรับปรุงการ ให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา ตลอดจนควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจทำคู่มือ หรือแผนผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนของประชาชนผู้เข้ารับบริการ

\*\*\*\*\*