



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

\*\*\*\*\*

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายวิพยา ทองบุญช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

**รายงานผล**  
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

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

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ**

**๑. จำนวนประชากร**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔๐	๗๐
หญิง	๒๖๐	๓๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๐ และเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๓๐

**๒. ประเภทรับบริการ**

ประเภทรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านรายได้และภาษี	๒๕๐	๓๐.๕๐
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	๓๔	๑๙.๐๐
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๐	๒๓.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖	๒๗.๕๐
รวมทั้งสิ้น	๔๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านรายได้และภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ตามลำดับ

**ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**๑. งานด้านรายได้และภาษี**

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๓๘	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๓๘</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๔๑	๐.๘๐	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๓๐</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>มาก</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เป็นกันเอง	๔.๒๐	๐.๗๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมี ความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๗๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๔๑	๐.๘๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๔๑	๐.๘๐	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๖๓	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ ใช้บริการ	๔.๔๑	๐.๘๐	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๔๑	๐.๘๐	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>๐.๔๓</b>	<b>มาก</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๒ ข้อ ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ๒) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ รองลงมาคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ ข้อ ได้แก่ ๑) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ๒) มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ๓) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๖๖ โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ ได้แก่ ๑) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ๓) ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๑ ข้อ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ๔.๓๐ โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๕ ข้อ ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ ๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ และ ๕) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๑ โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ ข้อ ได้แก่ ๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๒) สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ ๓) ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๘

## ๒. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๗	๐.๗๑	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๓	๐.๗๑	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๔๙	มาก
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๕๗	๐.๗๑	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มาก</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๔๓</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มาก</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๒๘	๐.๖๘	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๔๗</b>	<b>๐.๔๐</b>	<b>มาก</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ๒) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา ๓) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ๔) มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๑ ข้อ ได้แก่ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓

ด้านช่องทางการให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ ข้อ ได้แก่ ๑) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ๒) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น ๓) ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๕ ข้อ ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ ๓) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน

การให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ  
 ๕) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ ข้อ ได้แก่ ๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๒) สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ ๓) บ้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๒

### ๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๗๔</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๗๔</b>	<b>๐.๓๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๓๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๔๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ ใช้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๗๑</b>	<b>๐.๓๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ๒) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา ๓) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ๔) มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ๕) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔

ด้านช่องทางการให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ๑) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ๒) ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ๓) ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ ๔) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ๓) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และ ๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ ๖) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๕๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๒) สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ ๓) ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และ ๕) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๑

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๕๖</b>	<b>มาก</b>
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๒๖	๐.๔๕	มาก
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๐.๔๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๗๔</b>	<b>๐.๒๖</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๔.๙๕	๐.๒๓	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๒๓	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๓๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔.๙๕	๐.๒๓	มากที่สุด
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๒	๐.๓๓	มากที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ๒) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา ๓) มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ๕) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ๑ ข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖

ด้านช่องทางการให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกข้อ ได้แก่ ๑) ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ๒) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ๓) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น ๔) ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ๒) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ ๓) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม ๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ ๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๑ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ๑) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ ๒) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๓) สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ ๔) ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๙

### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท มีดังนี้

๑. งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยควรมีการวิเคราะห์จำนวนผู้มารับบริการในแต่ละช่วงเวลาว่ามีจำนวนมากน้อยต่างกันอย่างไร และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาที่มีผู้เข้ามารับ บริการจำนวนมาก

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยควรมีการนำระบบคิวเข้ามาช่วยในการจัดลำดับคิวการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

๓. งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดให้มีป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

\*\*\*\*\*