



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ขก ๘๖๘๐๑/

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการโดยองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลางสำรวจและรายงานผลการปฏิบัติงาน นั้น

บัดนี้ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อประกอบการพิจารณา ต่อไป (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

นายสุภาพ ว่องไว
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

นางสาว / นางสาว / นาย / นาย

(ลงชื่อ)

(นางลำดวน ไชยคำภา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายจันทน์ หน่ยโส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายอนุชา นินุญท่า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 (ได้ 10 คะแนน)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 377 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา

สาธารณภัย

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

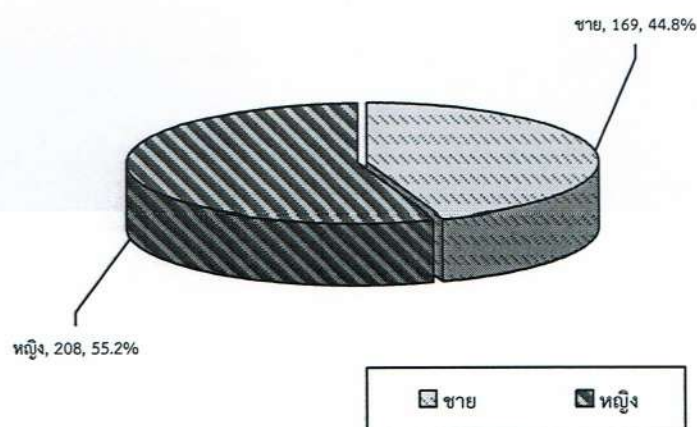
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	169	44.80
เพศหญิง	208	55.20
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.80



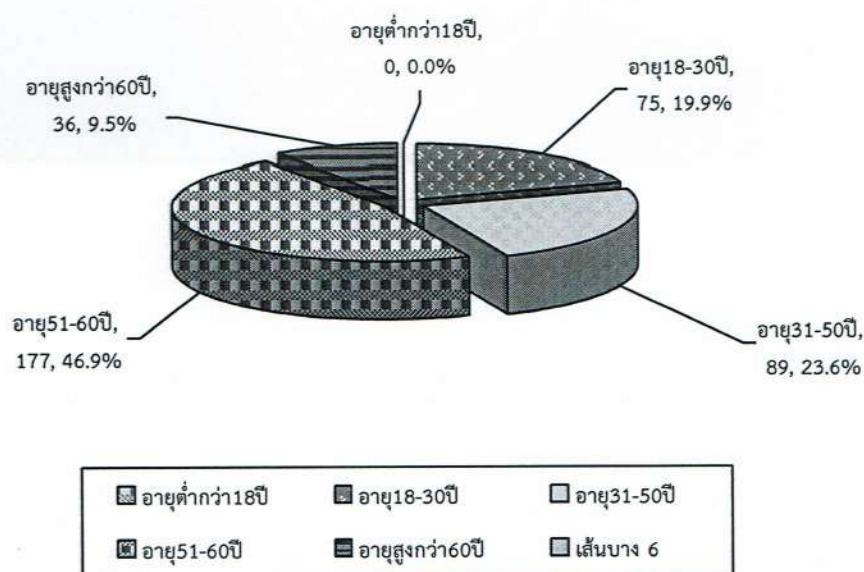
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
อายุ 18 – 30 ปี	75	19.90
อายุ 31 - 50 ปี	89	23.60
อายุ 51 – 60 ปี	177	46.90
อายุสูงกว่า 60 ปี	36	9.50
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.50 และกลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ



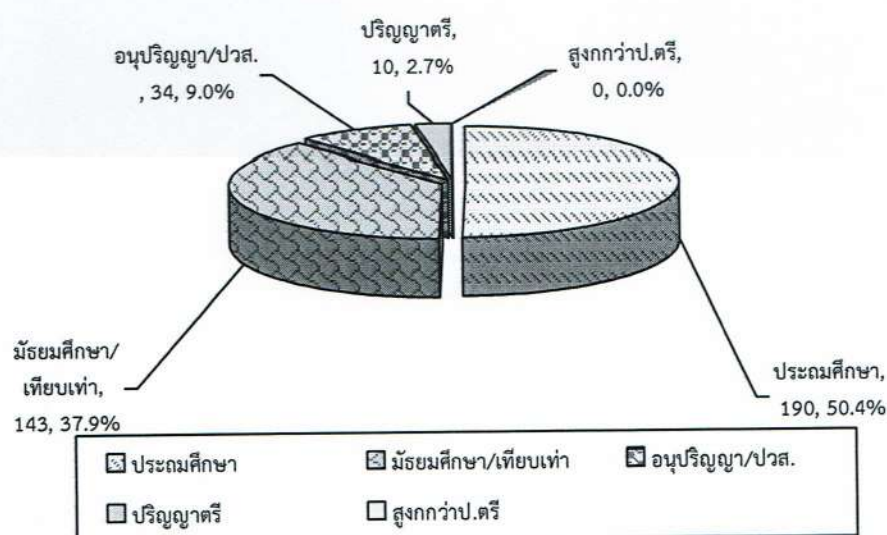
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	190	50.40
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	143	37.90
อนุปริญญา/ปวส.	34	9.00
ปริญญาตรี	10	2.70
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.90 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ



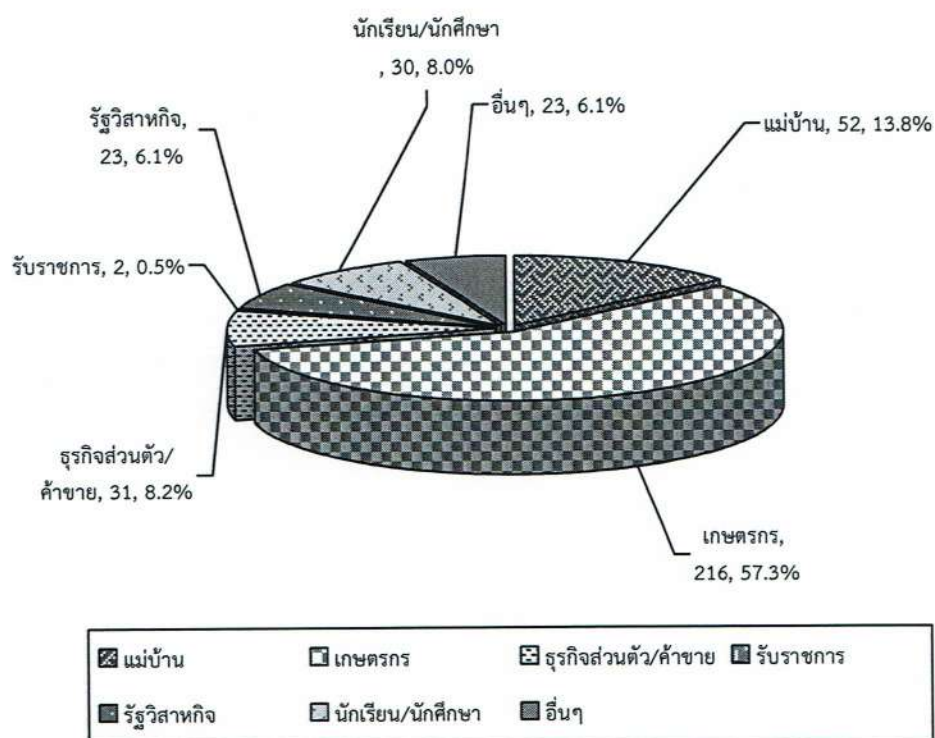
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	52	13.80
เกษตรกร	216	57.30
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	31	8.20
รับราชการ	2	0.50
รัฐวิสาหกิจ	23	6.10
นักเรียน/นักศึกษา	30	8.00
อื่นๆ	6.10	6.10
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่ มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 13.80 อาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.20 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.10 อาชีพ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ		($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.40		4.72	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.80		4.79	0.4	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00		4.75	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.40		4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.20		4.76	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.80		4.74	0.5	มากที่สุด
โดยรวม	95.10		4.76	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.80	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.40 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

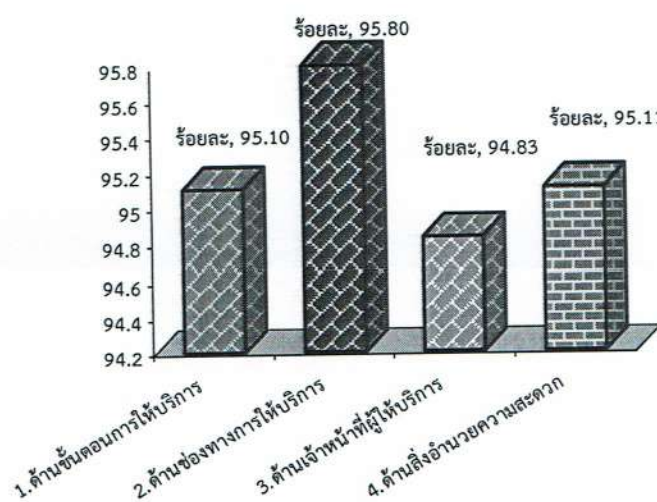
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.80	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.10	4.76	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.83	4.74	0.55	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.11	4.76	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.00	4.8	0.48	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.60	4.73	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.80	4.74	0.46	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.68	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.43	4.77	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ
บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

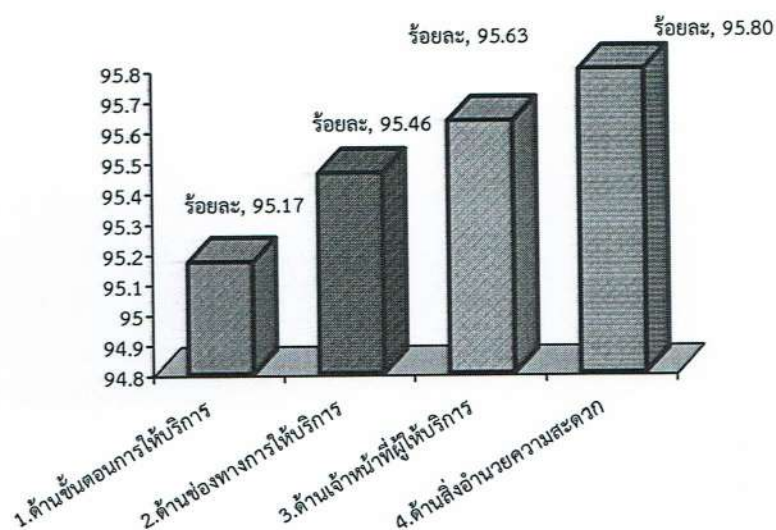
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.65	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.51	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.46	4.77	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.63	4.78	0.55	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.56)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.00	4.8	0.48	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

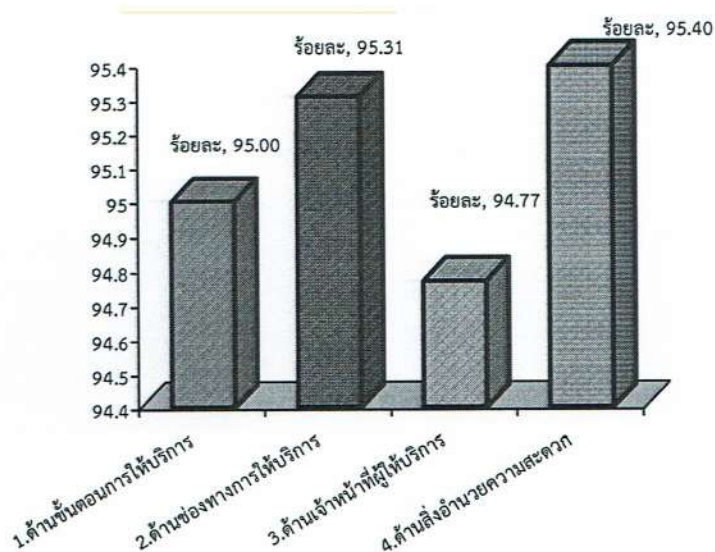
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.65	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้ง
ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.77	4.74	0.42	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.77	0.5	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.50)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.8	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.00	4.7	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	96.40	4.82	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	97.20	4.86	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

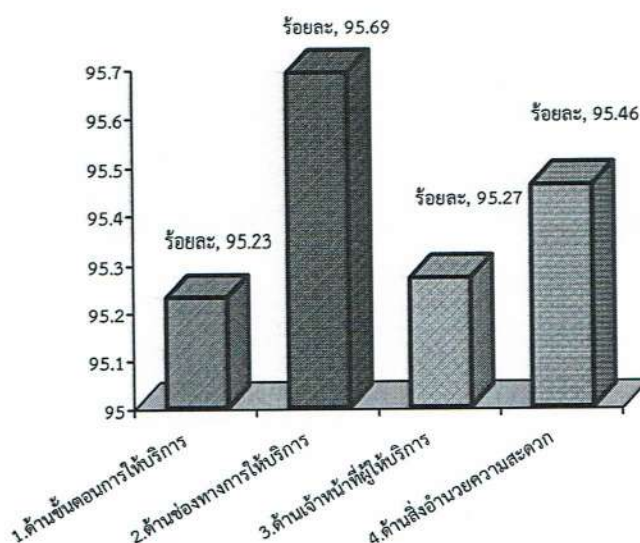
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{x} = 4.8$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.23	4.76	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.27	4.76	0.45	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.46	4.77	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.43)



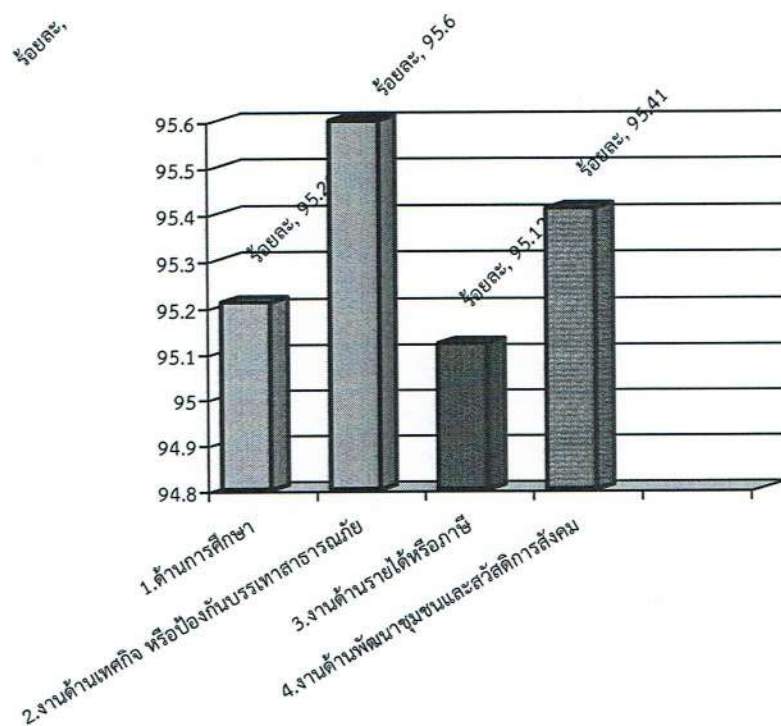
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	S. D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.21	4.76	0.48	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.60	4.78	0.48	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	95.12	4.76	0.46	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.41	4.77	0.45	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถม	190	50.4	50.4	50.4
	มัธยม ศึกษา/เทียบเท่า	143	37.9	37.9	88.3
	อนุปริญญา/ปวส	34	9.0	9.0	97.3
	ปริญญาตรี	10	2.7	2.7	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แม่บ้าน	52	13.8	13.8	13.8
	เกษตรกร	216	57.3	57.3	71.1
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	31	8.2	8.2	79.3
	รับราชการ	2	.5	.5	79.8
	รัฐวิสาหกิจ	23	6.1	6.1	85.9
	นักเรียน/นักศึกษา	30	8.0	8.0	93.9
	อื่นๆ ระบุ...	23	6.1	6.1	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	169	44.8	44.8	44.8
	หญิง	208	55.2	55.2	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 30 ปี	75	19.9	19.9	19.9
	31 - 50 ปี	89	23.6	23.6	43.5
	51 - 60 ปี	177	46.9	46.9	90.5
	สูงกว่า 60 ปี	36	9.5	9.5	100.0
	Total	377	100.0	100.0	