

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว  
ประจำปี 2563

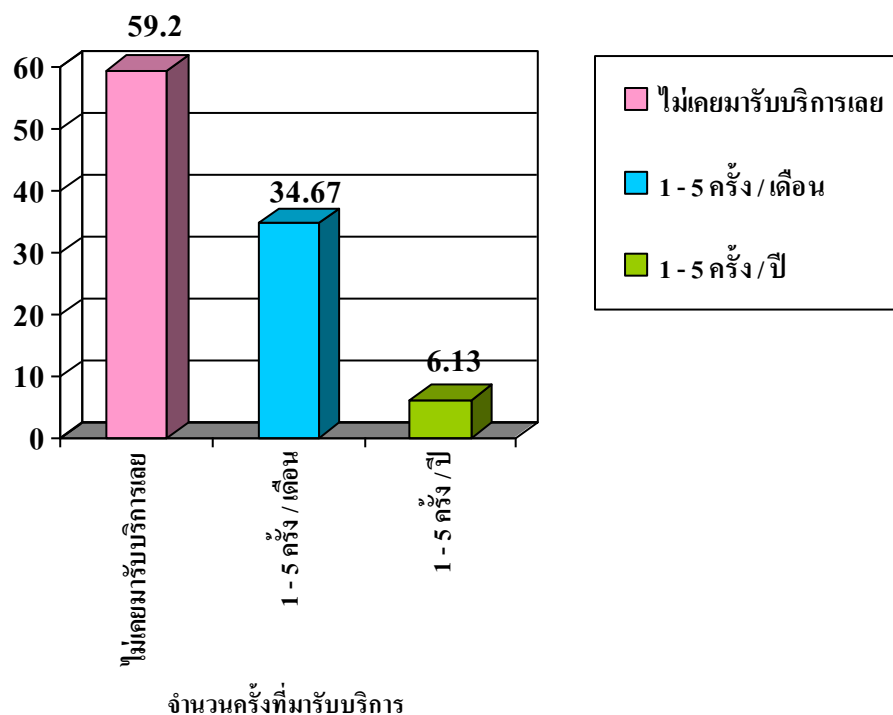
การให้บริการนอกสถานที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละของจำนวนครั้งที่มีรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล  
สระแก้ว

จำนวนครั้งที่มีรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยมารับบริการเลย	222	59.20
1 – 5 ครั้ง / เดือน	130	34.67
1 - 5 ครั้ง / ปี	23	6.13
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ไม่เคยมารับบริการเลย คิดเป็นร้อยละ 59.20 ผู้มารับบริการ  
1 – 5 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 34.67 และผู้มารับบริการ 1 – 5 ครั้ง / ปี คิดเป็นร้อยละ 6.13  
ร้อยละ

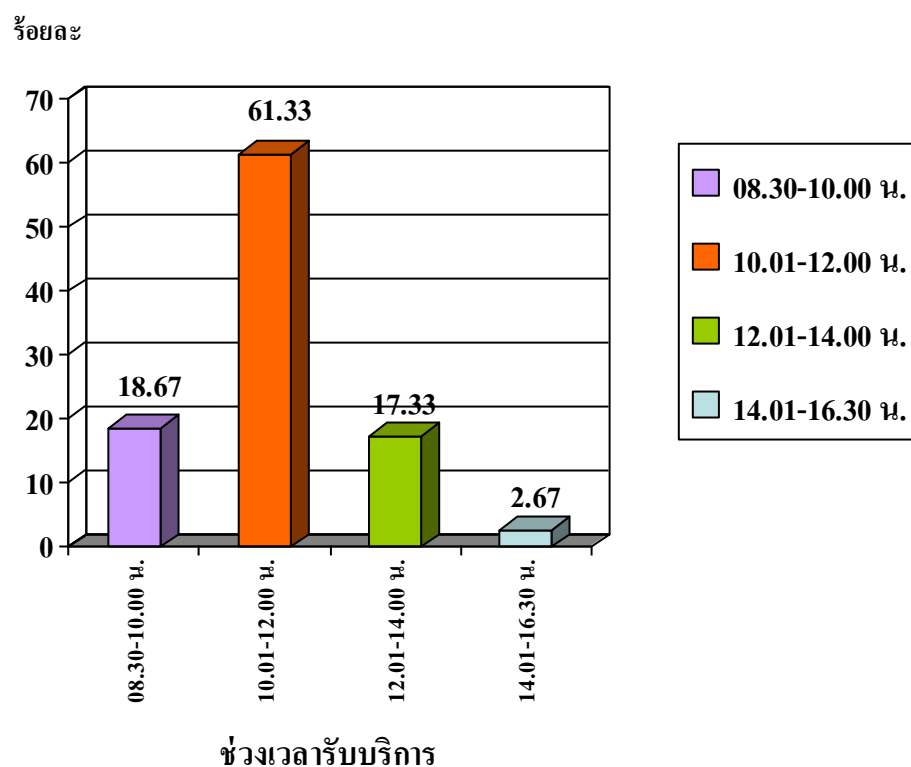


**แผนภูมิที่ 29** แสดงจำนวนร้อยละของจำนวนครั้งที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล  
สระแก้ว

**ตารางที่ 34** แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว  
ในช่วงเวลา 08.30-16.30 นาฬิกา

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 – 10.00 น.	70	18.67
10.01 – 12.00 น.	230	61.33
12.01 – 14.00 น.	65	17.33
14.01- 16.30 น.	10	2.67
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

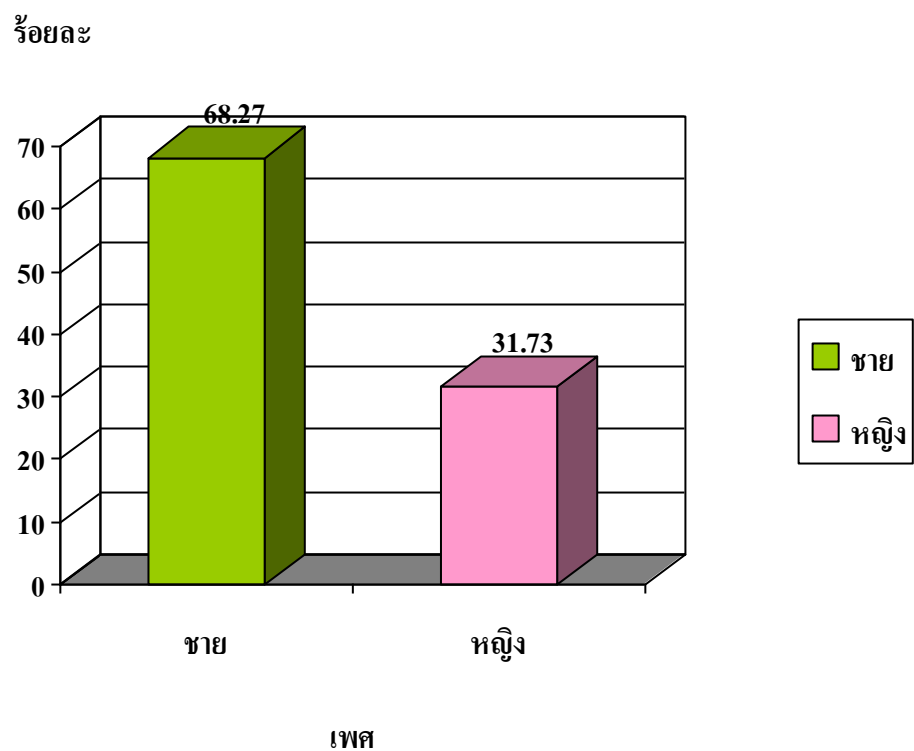
จากตารางที่ 34 พบว่า ความถี่ของผู้มารับบริการช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 61.33 ช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.67 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.33 ช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 2.67



แผนภูมิที่ 30 แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว  
 ในช่วงเวลา 08.30-16.30 นาฬิกา  
 ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	256	68.27
หญิง	119	31.73
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.27 เพศหญิง  
 คิดเป็นร้อยละ 31.73



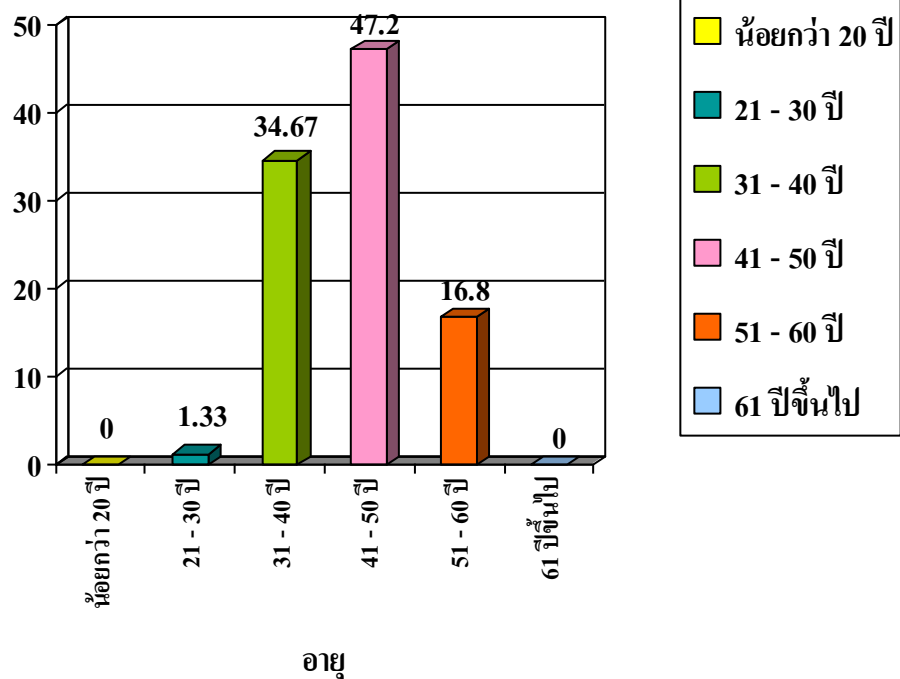
**แผนภูมิที่ 31** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามเพศ

**ตารางที่ 36** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	5	1.33
31 - 40 ปี	130	34.67
41 - 50 ปี	177	47.20
51 - 60 ปี	63	16.80
61 ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.20  
อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.67 อายุ 51 - 60 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 16.80 และอายุ 21 - 30 ปี  
คิดเป็นร้อยละ 1.33

ร้อยละ



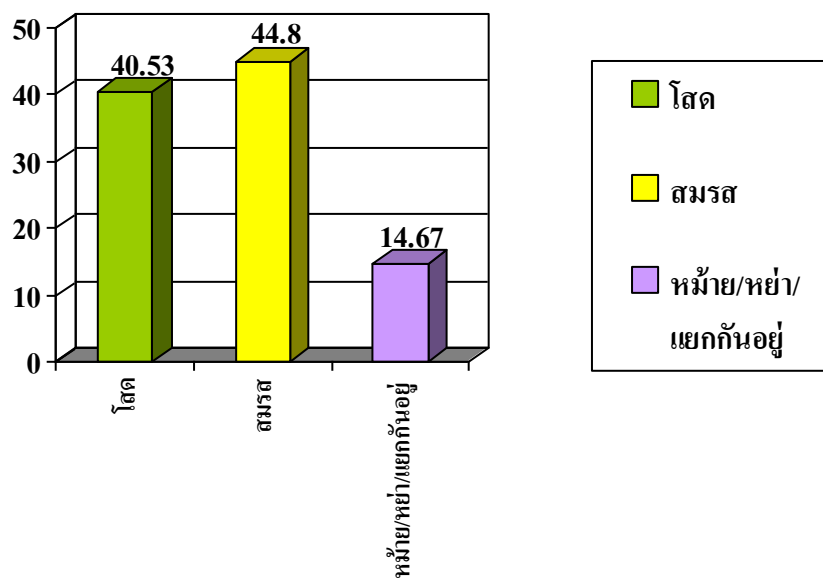
แผนภูมิที่ 32 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	152	40.53
สมรส	168	44.80
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	55	14.67
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.53 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 14.67

ร้อยละ



สถานภาพ

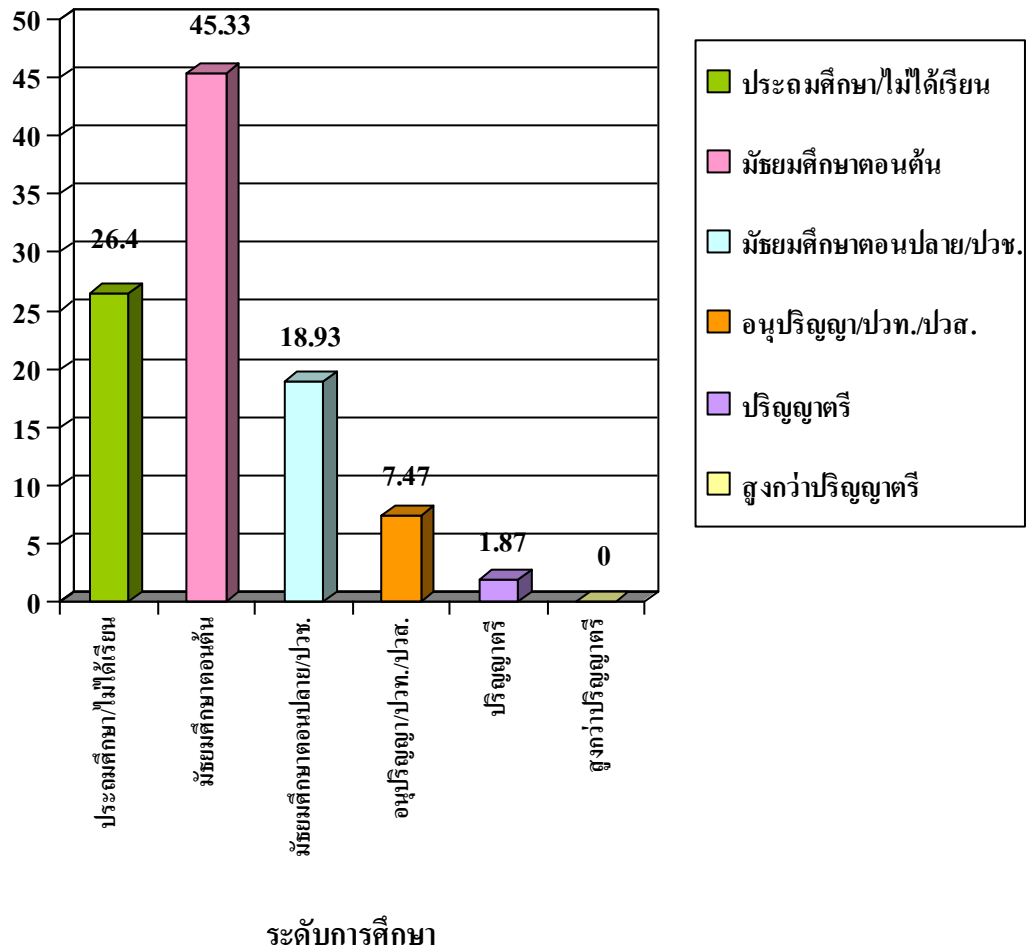
**แผนภูมิที่ 33** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพ

**ตารางที่ 38** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	99	26.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	170	45.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	71	18.93
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	28	7.47
ปริญญาตรี	7	1.87
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 45.33 ระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.93 ระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.47 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.87

ร้อยละ



แผนภูมิที่ 34 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามการศึกษา

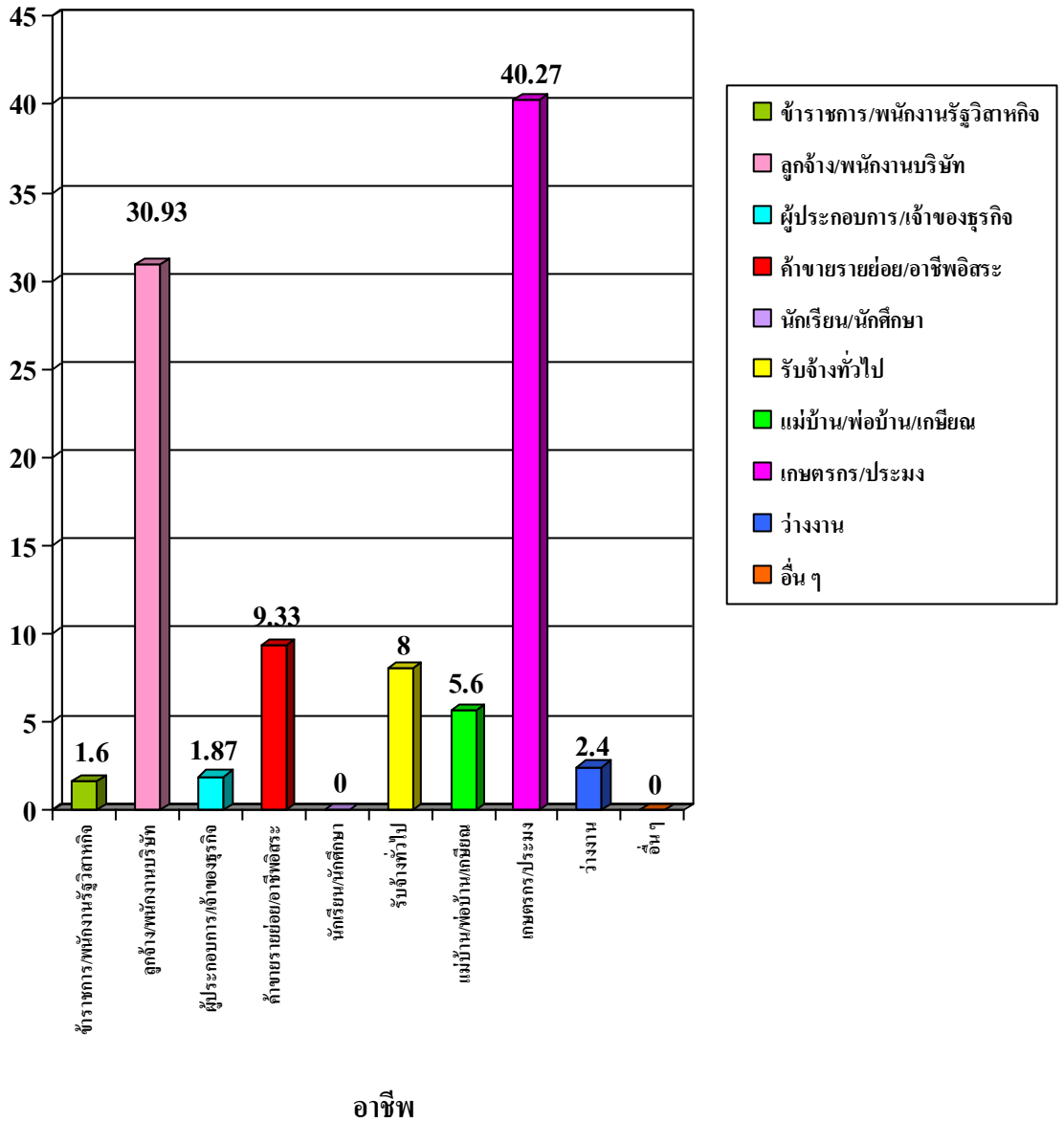
**ตารางที่ 39** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.60
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	116	30.93
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	1.87
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	35	9.33
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	30	8.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	21	5.60
เกษตรกร/ประมง	151	40.27
ว่างงาน	9	2.40
อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 40.27 ลูกจ้างพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.93 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 5.60 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.00 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 9.33 ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.87 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.60



ร้อยละ



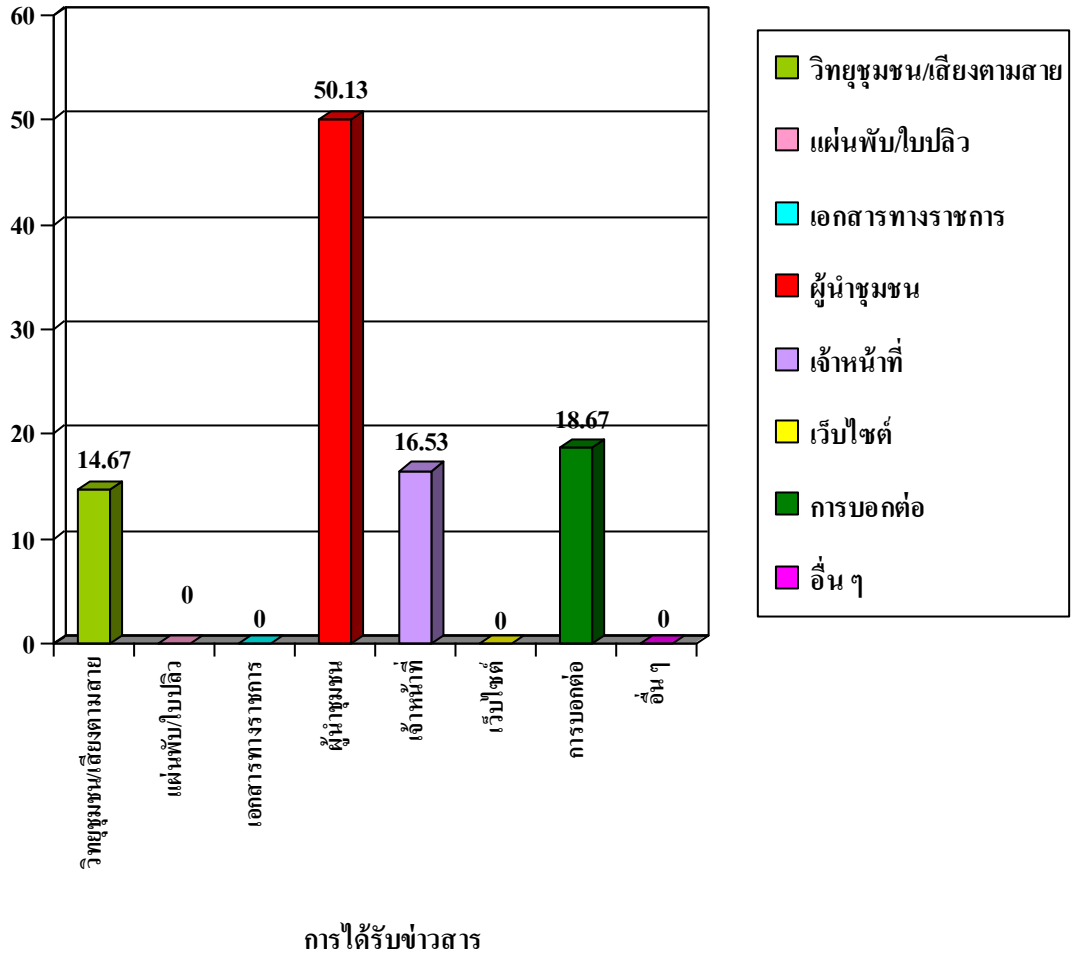
แผนภูมิที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

**ตารางที่ 40** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามการได้รับข่าวสาร

การได้รับข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุชุมชน/เสียงตามสาย	55	14.67
แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
เอกสารทางราชการ	0	0.00
ผู้นำชุมชน	188	50.13
เจ้าหน้าที่	62	16.53
เว็บไซต์	0	0.00
การบอกต่อ	70	18.67
อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมาคือได้รับข่าวสารจากวิทยุชุมชน/เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 14.67 การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 18.67 และได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ร้อยละ 16.53 ตามลำดับ

ร้อยละ



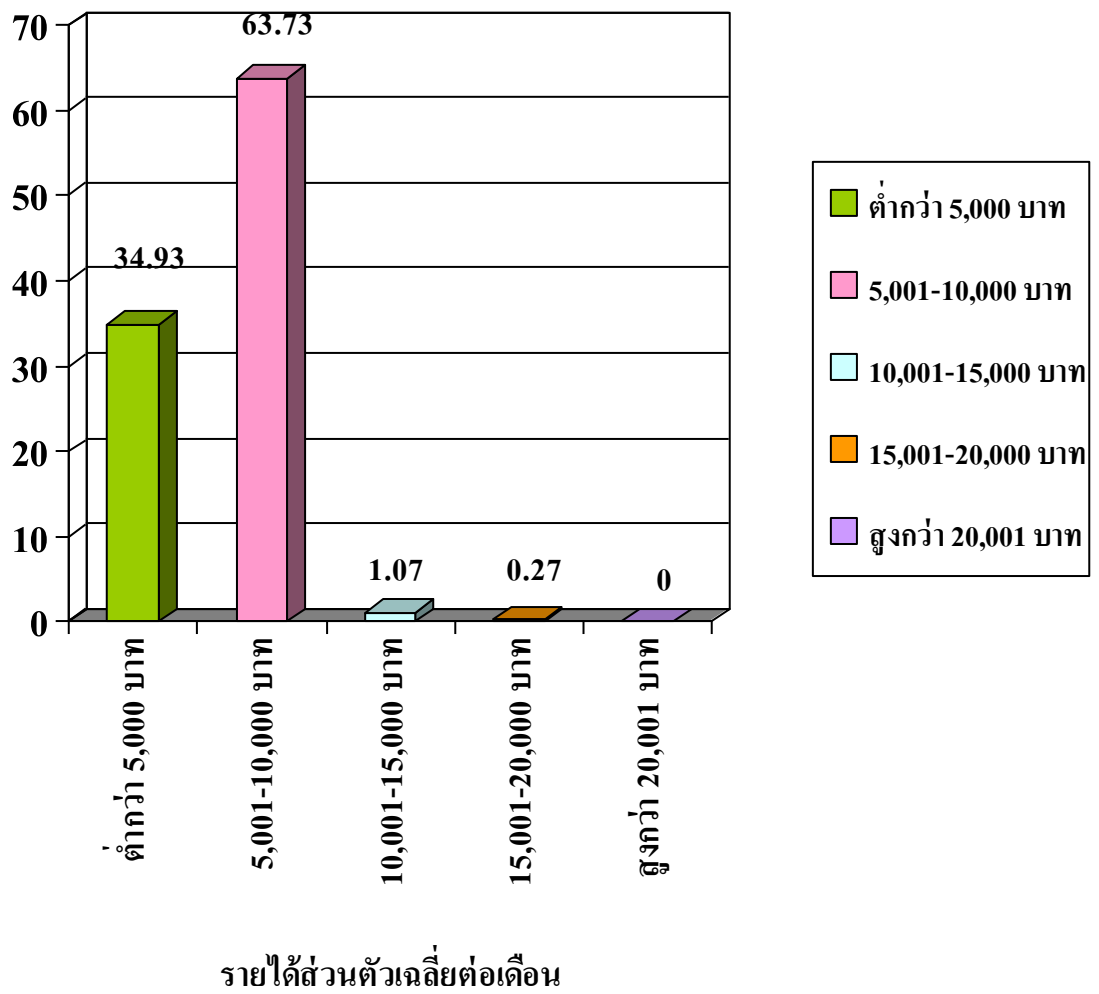
แผนภูมิที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามการได้รับข่าวสาร

**ตารางที่ 41** แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	131	34.93
5,001 – 10,000 บาท	239	63.73
10,001 – 15,000 บาท	4	1.07
15,001 – 20,000 บาท	1	0.27
สูงกว่า 20,001 บาท	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.73 มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.93 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.07

ร้อยละ



แผนภูมิที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

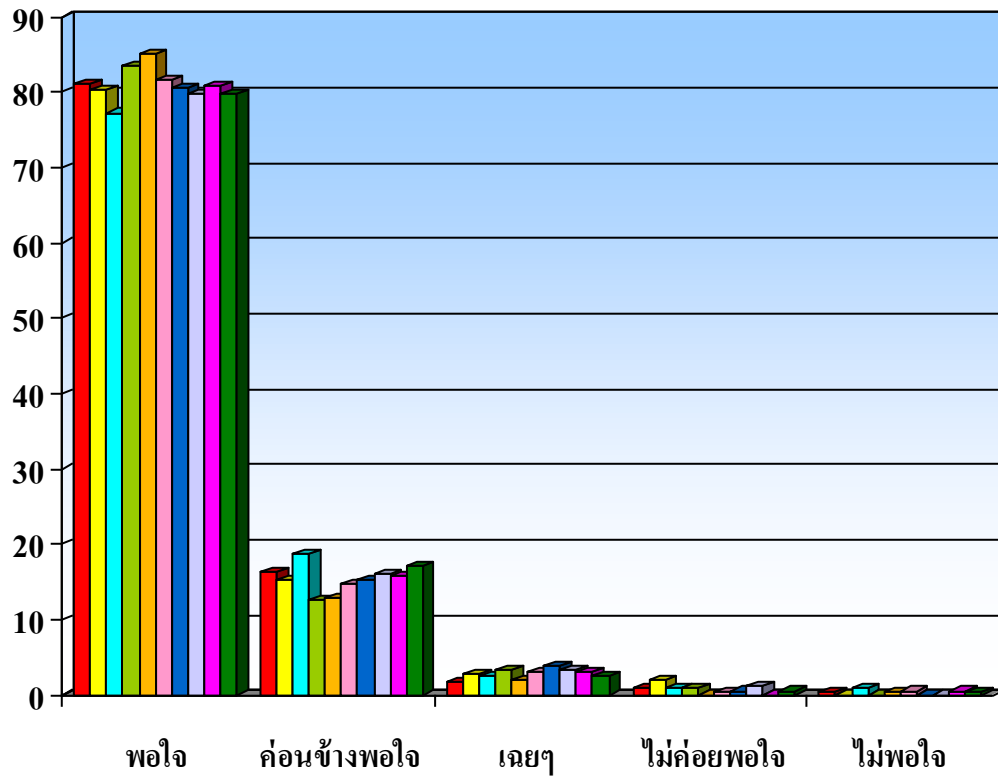
ตารางที่ 42 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	81.07	16.27	1.60	0.80	0.27
2. การให้บริการรวดเร็ว	80.27	15.20	2.67	1.87	0.00
3. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	77.33	18.67	2.40	0.80	0.80
4. วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	83.47	12.53	3.20	0.80	0.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	85.07	12.80	1.87	0.00	0.27
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	81.60	14.67	2.93	0.27	0.53
7. ประกาศหลักเกณฑ์และระเบียบประกาศไว้ชัดเจน	80.53	15.20	3.73	0.53	0.00
8. จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม	79.73	16.00	3.20	1.07	0.00
9. มีการติดต่ออย่างการเขียนคำร้องให้ผู้รับบริการ	80.80	15.73	2.93	0.00	0.53
10. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	79.73	17.07	2.40	0.53	0.27

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจและค่อนข้างพึงพอใจ ดังแสดงตาม  
แผนภูมิที่ 38

ร้อยละของผู้รับบริการ



- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว
- การให้บริการรวดเร็ว
- อธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน
- วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างเป็นธรรมชาติและเท่าเทียมกัน
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ประกาศหลักเกณฑ์และระเบียบประกาศไว้ชัดเจน
- จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม
- มีการติดต่ออย่างการเขียนคำร้องให้ผู้รับบริการ
- มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

แผนภูมิที่ 38

แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

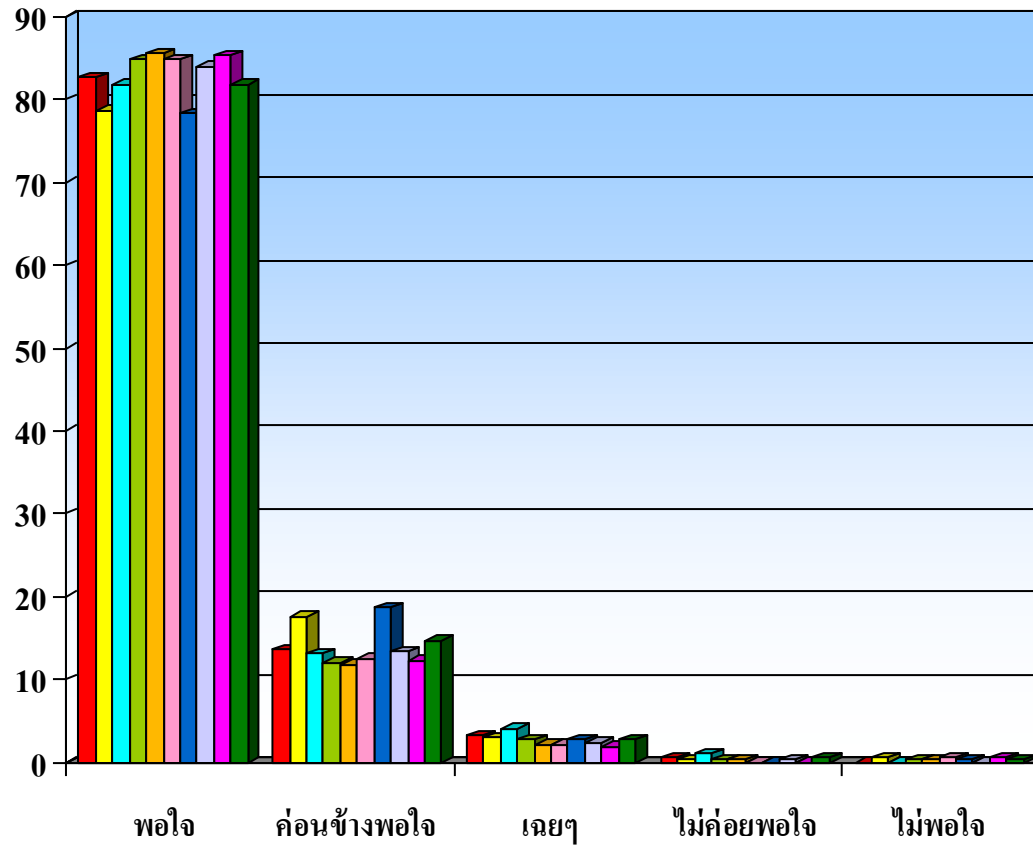


ตารางที่ 43 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82.67	13.60	3.20	0.53	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78.67	17.60	2.93	0.27	0.53
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	81.87	13.07	4.00	1.07	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	84.80	12.00	2.67	0.27	0.27
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	85.60	11.73	2.13	0.27	0.27
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	84.80	12.53	2.13	0.00	0.53
7. การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	78.40	18.67	2.67	0.00	0.27
8. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม	84.00	13.33	2.40	0.27	0.00
9. กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่ได้รับความสำเร็จในคราวเดียว ได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน	85.33	12.27	1.87	0.00	0.53
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	81.87	14.67	2.67	0.53	0.27

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจและค่อนข้างพึงพอใจ ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 39

ร้อยละของผู้รับบริการ



ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

- ความสุภาพ ทิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน
- การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม
- เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม
- กรณีที่ติดต่อแล้วไม่ได้รับความสำเร็จในคราวเดียวได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

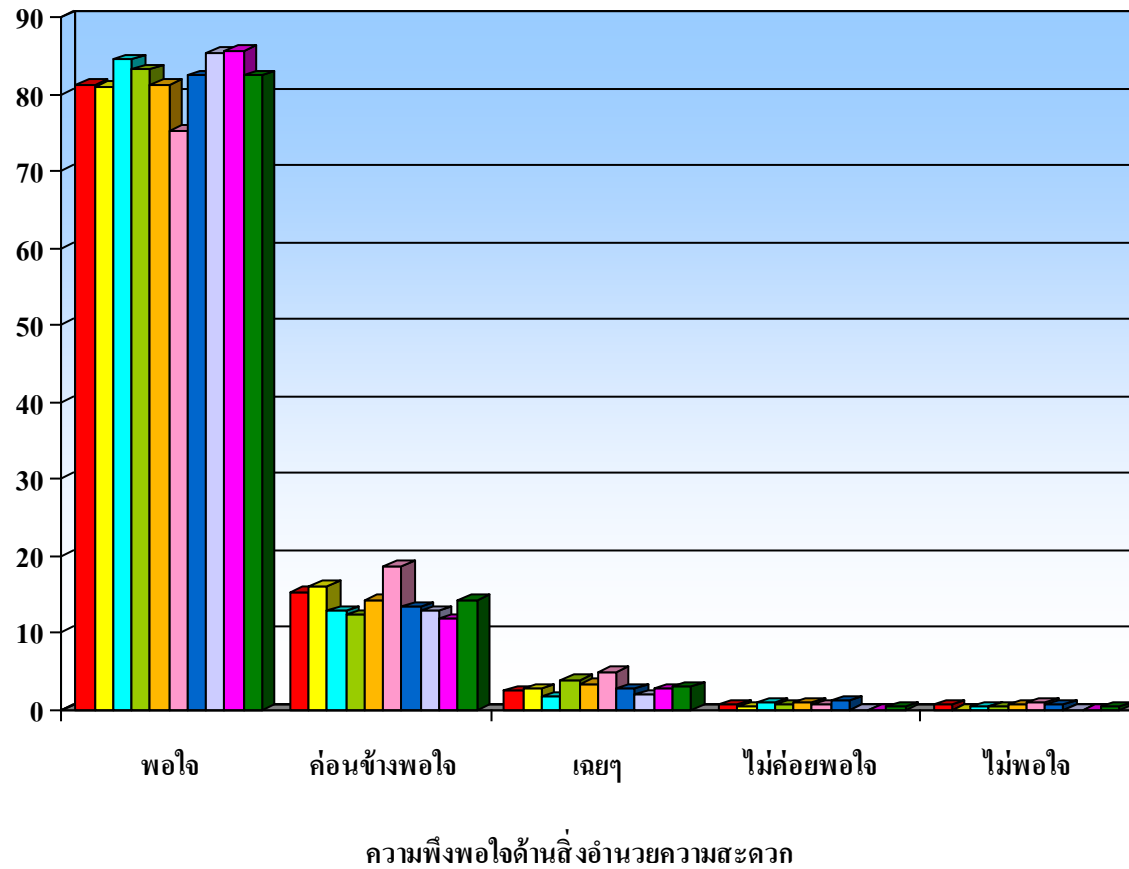
แผนภูมิที่ 39 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 44 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	81.33	15.20	2.40	0.53	0.53
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	81.07	16.00	2.67	0.27	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84.53	12.80	1.60	0.80	0.27
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	83.20	12.27	3.73	0.53	0.27
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	81.33	14.13	3.20	0.80	0.53
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75.20	18.67	4.80	0.53	0.80
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	82.40	13.33	2.67	1.07	0.53
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	85.33	12.80	1.87	0.00	0.00
9.การจัดช่องให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการ	85.60	11.73	2.67	0.00	0.00
10. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	82.40	14.13	2.93	0.27	0.27

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจและค่อนข้างพึงพอใจ ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 40

ร้อยละของผู้รับบริการ



- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- “ความพึงพอใจ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ
- “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์
- การจัดช่องให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม
- ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้

แผนภูมิที่ 40

แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตารางที่ 45** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ (%)	ค่อนข้างพอใจ (%)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	81.07	16.27
2. การให้บริการรวดเร็ว	80.27	15.20
3. อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	77.33	18.67
4. วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน	83.47	12.53
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	85.07	12.80
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	81.60	14.67
7. ประกาศหลักเกณฑ์และระเบียบประกาศไว้ชัดเจน	80.53	15.20
8. จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม	79.73	16.00
9. มีการติดต่ออย่างการเขียนคำร้องให้ผู้รับบริการ	80.80	15.73
10. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	79.73	17.07
<b>เฉลี่ย</b>	<b>80.96</b>	<b>15.41</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>96.37</b>	

**ตารางที่ 46** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

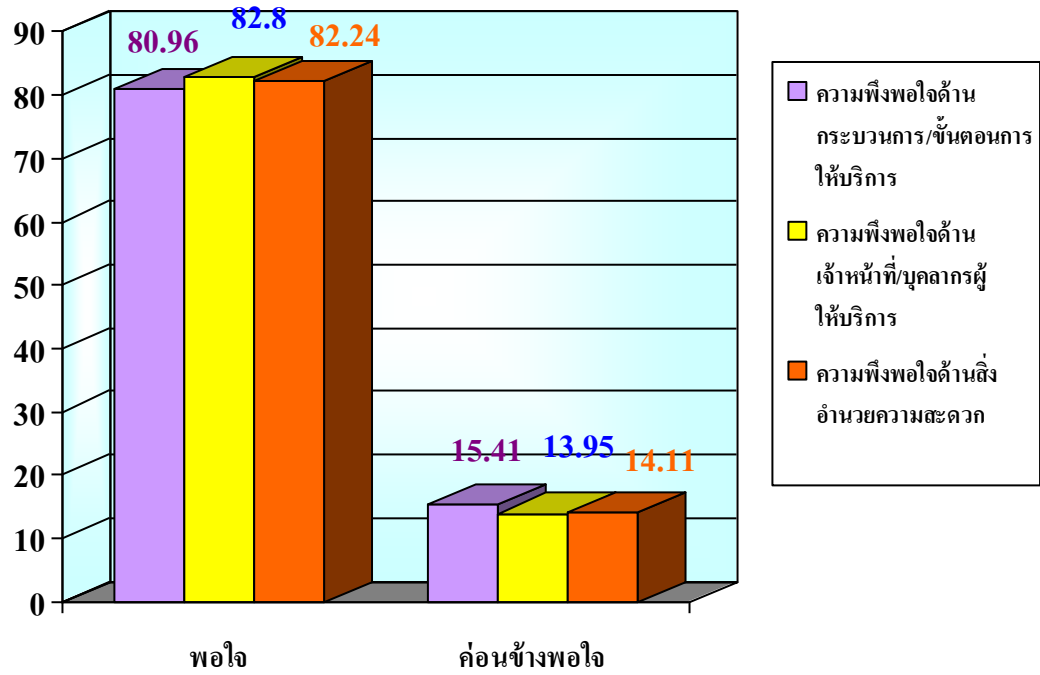
ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	พอใจ (%)	ค่อนข้างพอใจ (%)
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82.67	13.60
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78.67	17.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	81.87	13.07
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	84.80	12.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	85.60	11.73
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	84.80	12.53
7. การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	78.40	18.67
8. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการ ได้อย่างเหมาะสม	84.00	13.33
9. กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่ได้รับความสำเร็จในคราวเดียว ได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน	85.33	12.27
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	81.87	14.67
<b>เฉลี่ย</b>	<b>82.80</b>	<b>13.95</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>96.75</b>	

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ (%)	ค่อนข้างพอใจ (%)
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	81.33	15.20
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	81.07	16.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84.53	12.80
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	83.20	12.27
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	81.33	14.13
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75.20	18.67
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	82.40	13.33
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	85.33	12.80
9. การจัดช่องให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการ	85.60	11.73
10. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	82.40	14.13
<b>เฉลี่ย</b>	<b>82.24</b>	<b>14.11</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>96.35</b>	

จากตารางที่ 45 - 47 พบว่า การได้รับบริการจากการให้บริการนอกสถานที่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.75 , 96.37 และ 96.35 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้รับบริการ



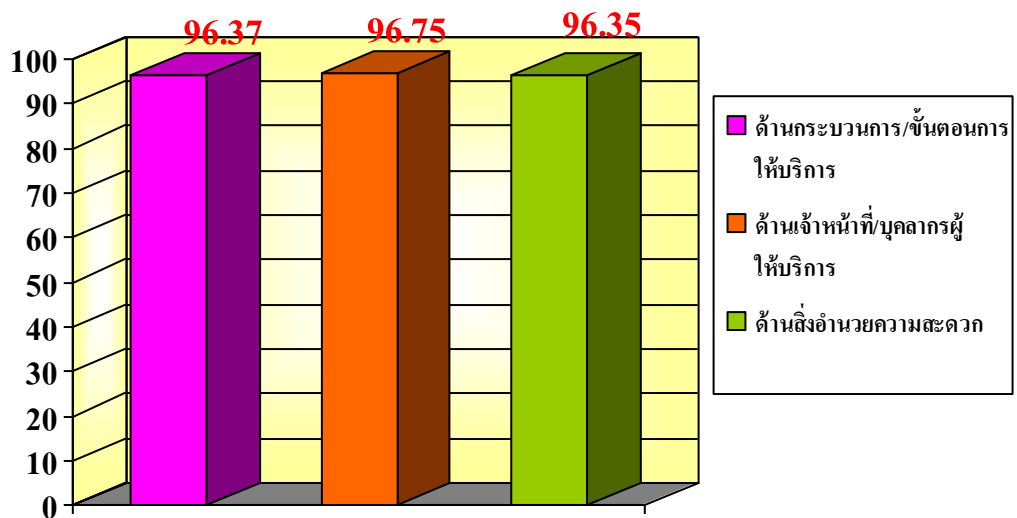
แผนภูมิที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วทั้ง 3 ด้าน



**ตารางที่ 48** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
นอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วทั้ง 3 ด้าน

การให้บริการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96.37
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	96.75
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.35
<b>เฉลี่ย</b>	<b>96.49</b>

**ร้อยละของผู้รับบริการ**



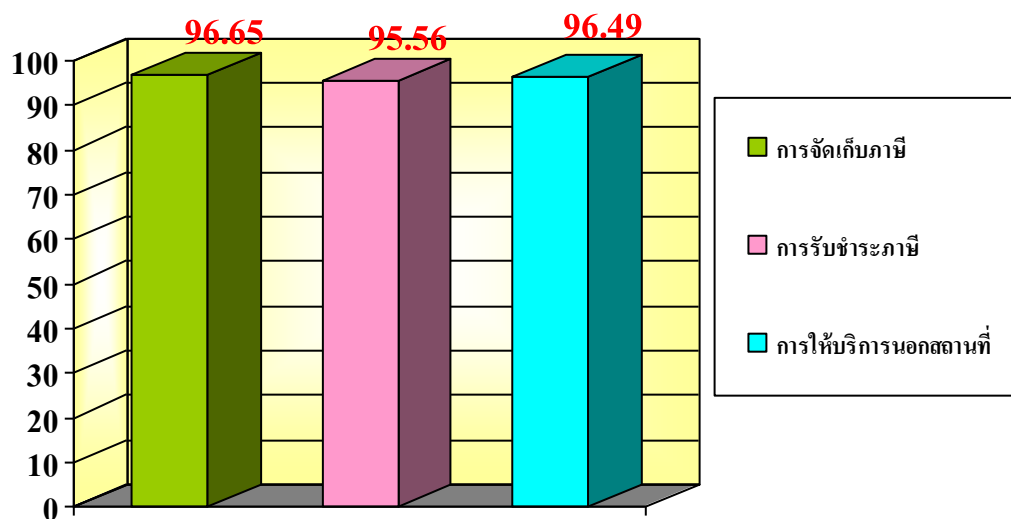
**ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ**

**แผนภูมิที่ 42** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
นอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วทั้ง 3 ด้าน

**ตารางที่ 49** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้านของการจัดเก็บภาษี การรับชำระภาษี และการให้บริการนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

การให้บริการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
1. การจัดเก็บภาษี	96.65
2. การรับชำระภาษี	95.56
3. การให้บริการนอกสถานที่	96.49
<b>ภาพรวมทั้ง 3 งาน</b>	<b>96.23</b>

**ร้อยละของผู้รับบริการ**



**ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ**

**แผนภูมิที่ 43** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้านของการจัดเก็บภาษี การรับชำระภาษี และการให้บริการนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว