

### รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ปี 2563

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี คณะผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 2 ตอน ดังนี้

#### 4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีดังแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.2

**ตารางที่ 4.1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล  
อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| รายการ                                                                      | จำนวนคน    | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา</b> |            |               |
| 1-5 ครั้ง                                                                   | 195        | 51.45         |
| 6-10 ครั้ง                                                                  | 184        | 48.55         |
| <b>รวม</b>                                                                  | <b>379</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. ช่วงเวลาที่ท่านมักจะมาขอรับบริการที่หน่วยงานนี้</b>                   |            |               |
| 08.30 น.-10.00 น.                                                           | 108        | 28.50         |
| 10.01 น.-12.00 น.                                                           | 132        | 34.83         |
| 12.01 น.-14.00 น.                                                           | 101        | 26.65         |
| 14.01 – เวลาปิดทำการ                                                        | 38         | 10.03         |
| <b>รวม</b>                                                                  | <b>379</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) 1-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 61.95 และในช่วงเวลาที่เข้ามาขอรับบริการ คือ 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.25

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| รายการ                | จำนวนคน    | ร้อยละ        |
|-----------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>         |            |               |
| ชาย                   | 198        | 52.24         |
| หญิง                  | 181        | 47.76         |
| <b>รวม</b>            | <b>379</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>        |            |               |
| 15-19 ปี              | 0          | 0.00          |
| 20-24 ปี              | 9          | 2.37          |
| 25-29 ปี              | 5          | 1.32          |
| 30-34 ปี              | 22         | 5.80          |
| 35-39 ปี              | 32         | 8.44          |
| 40-44 ปี              | 56         | 14.78         |
| 45-49 ปี              | 44         | 11.61         |
| 50-54 ปี              | 65         | 17.15         |
| 55-60 ปี              | 80         | 21.11         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป   | 66         | 17.41         |
| <b>รวม</b>            | <b>379</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. สถานภาพสมรส</b> |            |               |
| โสด                   | 75         | 19.79         |
| สมรส                  | 202        | 53.30         |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 102        | 26.91         |
| <b>รวม</b>            | <b>379</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 4.2(ต่อ)

| รายการ                                 | จำนวนคน | ร้อยละ |
|----------------------------------------|---------|--------|
| <b>4. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b> |         |        |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน      | 102     | 26.91  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                       | 122     | 32.19  |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า         | 102     | 26.91  |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า                 | 41      | 10.82  |
| ปริญญาตรี                              | 12      | 3.17   |
| สูงกว่าปริญญาตรี                       | 0       | 0.00   |

|                                             |     |        |
|---------------------------------------------|-----|--------|
| รวม                                         | 379 | 100.00 |
| <b>5. อาชีพ</b>                             |     |        |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ                       | 23  | 6.07   |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                       | 59  | 15.57  |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ                  | 36  | 9.50   |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ                    | 42  | 11.08  |
| นักเรียน / นักศึกษา                         | 2   | 0.53   |
| รับจ้างทั่วไป                               | 60  | 15.83  |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ              | 50  | 13.19  |
| เกษตรกร/ประมง                               | 84  | 22.16  |
| ว่างงาน                                     | 23  | 6.07   |
| อื่น ๆ โปรดระบุ                             | 0   | 0.00   |
| รวม                                         | 379 | 100.00 |
| <b>6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b> |     |        |
| 1,500 – 2,000 บาท                           | 16  | 4.22   |
| 2,001 – 2,500 บาท                           | 23  | 6.07   |
| 2,501 – 3,000 บาท                           | 52  | 13.72  |
| 3,001 – 3,500 บาท                           | 41  | 10.82  |
| 3,501 – 4,000 บาท                           | 63  | 16.62  |
| 4,001 – 4,500 บาท                           | 42  | 11.08  |

ตารางที่ 4.2(ต่อ)

| รายการ                  | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-------------------------|---------|--------|
| 4,501 – 5,000 บาท       | 32      | 8.44   |
| 5,001 – 5,500 บาท       | 30      | 7.92   |
| 5,501 – 6,000 บาท       | 32      | 8.44   |
| 6,001 – 6,500 บาท       | 36      | 9.50   |
| มากกว่า 6,500 บาทขึ้นไป | 12      | 3.17   |
| รวม                     | 379     | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 52.24 อายุ 55 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.11 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.30 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.19 ทั้งนี้ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 22.16 โดยมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 3,501 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.62

#### 4.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดและมาก ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทำงาน 4 ด้าน

- 1) ด้านการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์
- 2) ด้านการลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค
- 3) ด้านการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- 4) ด้านการลดขั้นตอนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

สามารถแยกเป็นแต่ละงานได้ดังนี้

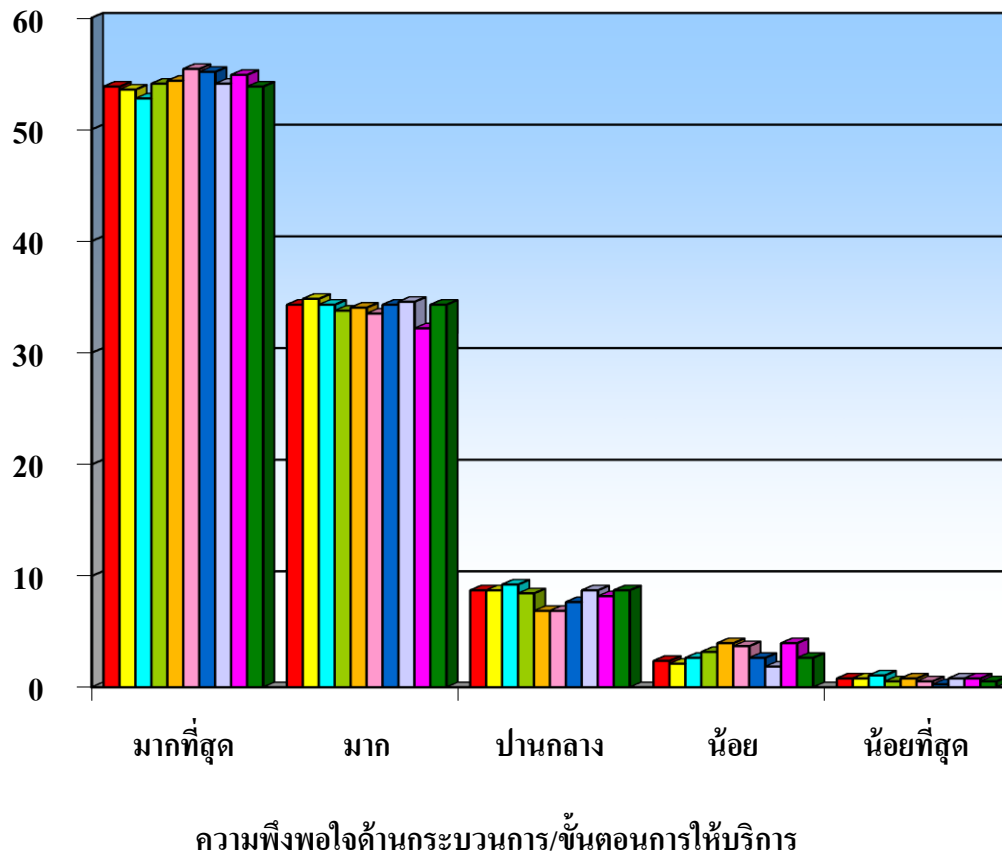
##### 1) โครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                           | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                             | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                 | 53.83            | 34.30      | 8.71           | 2.37        | 0.79              |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 53.56            | 34.83      | 8.71           | 2.11        | 0.79              |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | 52.77            | 34.30      | 9.23           | 2.64        | 1.06              |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                            | 54.09            | 33.77      | 8.44           | 3.17        | 0.53              |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ         | 54.35            | 34.04      | 6.86           | 3.96        | 0.79              |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                        | 55.41            | 33.51      | 6.86           | 3.69        | 0.53              |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                    | 55.15            | 34.30      | 7.65           | 2.64        | 0.26              |
| 8. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 54.09            | 34.56      | 8.71           | 1.85        | 0.79              |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                               | 54.88            | 32.19      | 8.18           | 3.96        | 0.79              |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                       | 53.83            | 34.30      | 8.71           | 2.64        | 0.53              |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
โครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลงิ้วตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมากดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.1

### ร้อยละของผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ 4.1 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

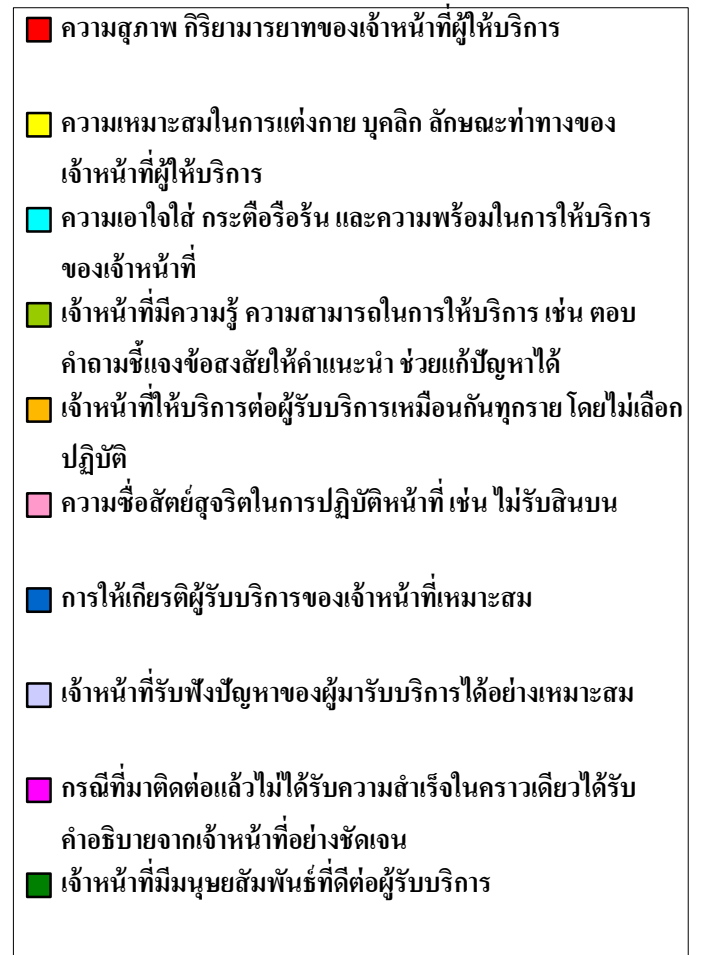
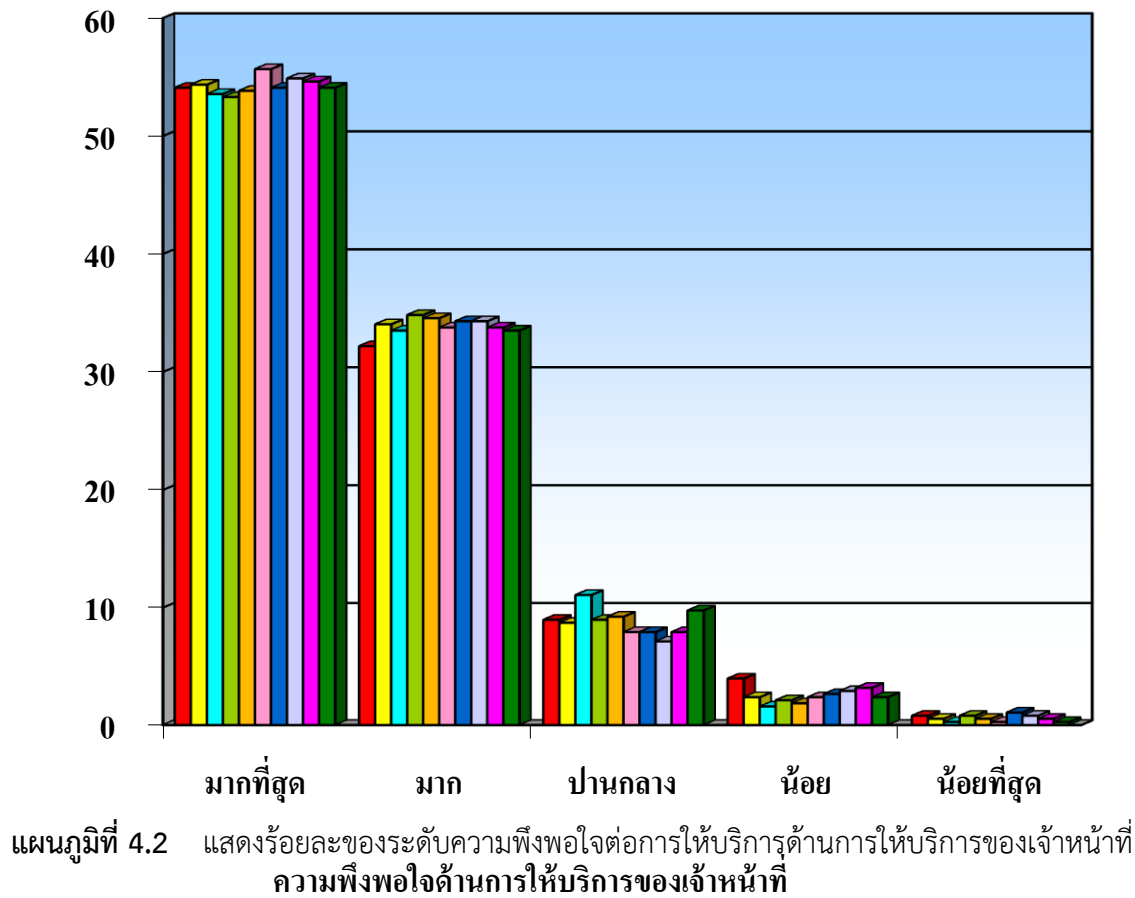
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- การให้บริการรวดเร็ว
- อธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน
- วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน
- ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ประกาศหลักเกณฑ์และระเบียบประกาศไว้ชัดเจน
- จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม
- มีการติดต่ออย่างการเขียนคำร้องให้ผู้รับบริการ
- มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                 | 54.09            | 32.19      | 8.97           | 3.96        | 0.79              |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                             | 54.35            | 34.04      | 8.71           | 2.37        | 0.53              |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                | 53.56            | 33.51      | 11.08          | 1.58        | 0.26              |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นต้น | 53.30            | 34.83      | 8.97           | 2.11        | 0.79              |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                            | 53.83            | 34.56      | 9.23           | 1.85        | 0.53              |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                   | 55.67            | 33.77      | 7.92           | 2.37        | 0.26              |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                    | 54.09            | 34.30      | 7.92           | 2.64        | 1.06              |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                          | 54.88            | 34.30      | 7.12           | 2.90        | 0.79              |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                         | 54.62            | 33.77      | 7.92           | 3.17        | 0.53              |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                                | 54.09            | 33.51      | 9.76           | 2.37        | 0.26              |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมากดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.2

### ร้อยละของผู้รับบริการ



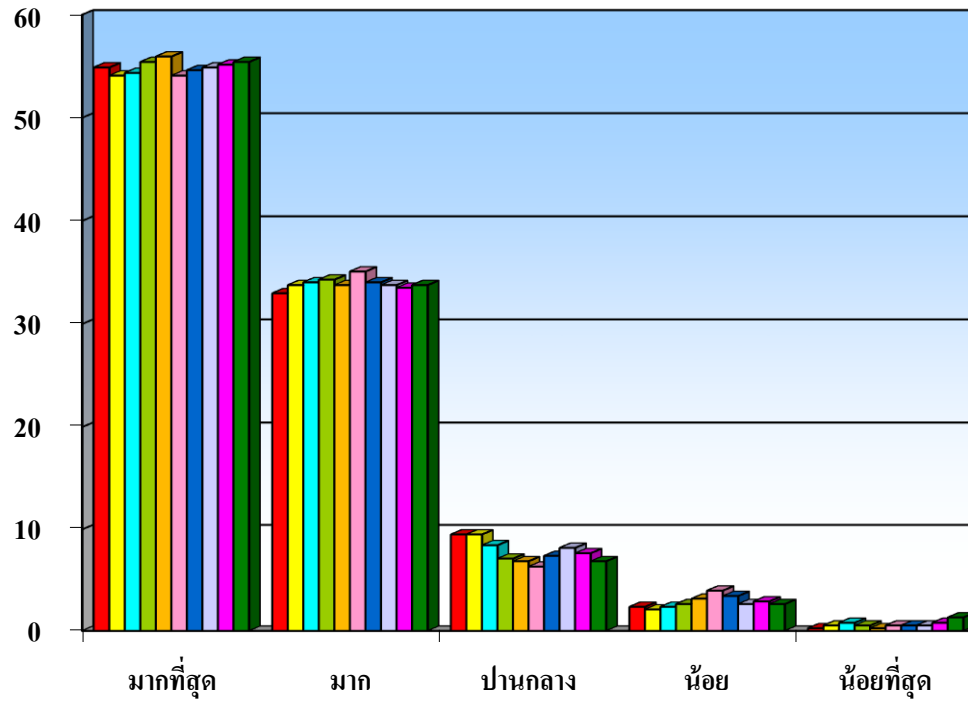


ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

| ด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                         | 54.88            | 32.98      | 9.50           | 2.37        | 0.26              |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม สะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 54.09            | 33.77      | 9.50           | 2.11        | 0.53              |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                            | 54.35            | 34.04      | 8.44           | 2.37        | 0.79              |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                      | 55.41            | 34.30      | 7.12           | 2.64        | 0.53              |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                | 55.94            | 33.77      | 6.86           | 3.17        | 0.26              |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                             | 54.09            | 35.09      | 6.33           | 3.96        | 0.53              |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                     | 54.62            | 34.04      | 7.39           | 3.43        | 0.53              |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                | 54.88            | 33.77      | 8.18           | 2.64        | 0.53              |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                       | 55.15            | 33.51      | 7.65           | 2.90        | 0.79              |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                    | 55.41            | 33.77      | 6.86           | 2.64        | 1.32              |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมากดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.3

### ร้อยละของผู้รับบริการ



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

แผนภูมิที่ 4.3 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                             | มากที่สุด (%) | มาก (%)       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                 | 53.83         | 34.30         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 53.56         | 34.83         |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | 52.77         | 34.30         |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                            | 54.09         | 33.77         |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ         | 54.35         | 34.04         |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                        | 55.41         | 33.51         |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                    | 55.15         | 34.30         |
| 8. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 54.09         | 34.56         |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                               | 54.88         | 32.19         |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                       | 53.83         | 34.30         |
| <b>รวม</b>                                                                                  | <b>541.95</b> | <b>340.11</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                               | <b>54.20</b>  | <b>34.01</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                               | <b>88.21</b>  |               |

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

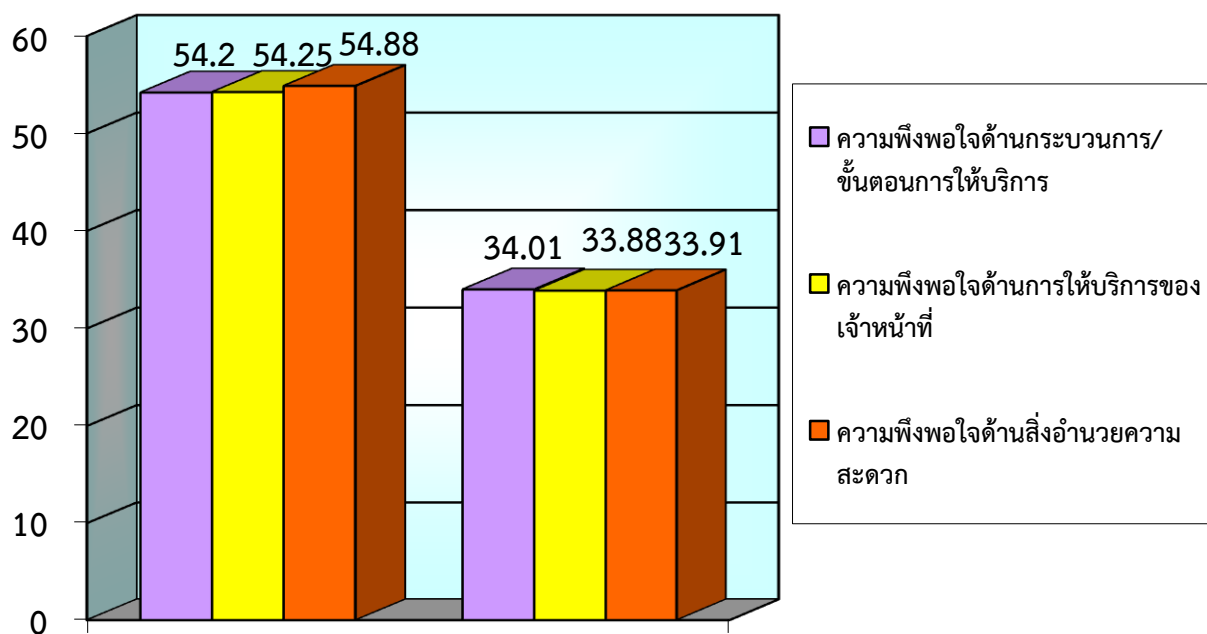
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                           | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | 54.09            | 32.19         |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | 54.35            | 34.04         |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                               | 53.56            | 33.51         |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นต้น | 53.30            | 34.83         |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | 53.83            | 34.56         |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                  | 55.67            | 33.77         |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                   | 54.09            | 34.30         |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                         | 54.88            | 34.30         |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ                                                                        | 54.62            | 33.77         |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                               | 54.09            | 33.51         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                         | <b>542.48</b>    | <b>338.79</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                                      | <b>54.25</b>     | <b>33.88</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                      | <b>88.13</b>     |               |

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาลอำเภอekinบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                               | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                          | 54.88            | 32.98         |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 54.09            | 33.77         |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                             | 54.35            | 34.04         |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                       | 55.41            | 34.30         |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ                                                  | 55.94            | 33.77         |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                               | 54.09            | 35.09         |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | 54.62            | 34.04         |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                  | 54.88            | 33.77         |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                        | 55.15            | 33.51         |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                     | 55.41            | 33.77         |
| <b>รวม</b>                                                                                                         | <b>548.81</b>    | <b>339.05</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                      | <b>54.88</b>     | <b>33.91</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                      | <b>88.79</b>     |               |

จากตารางที่ 4.6-4.8 พบว่า การได้รับบริการโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอekinบุรี จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ 88.79, 88.21 และ 88.13 ตามลำดับ

## ร้อยละของผู้รับบริการ

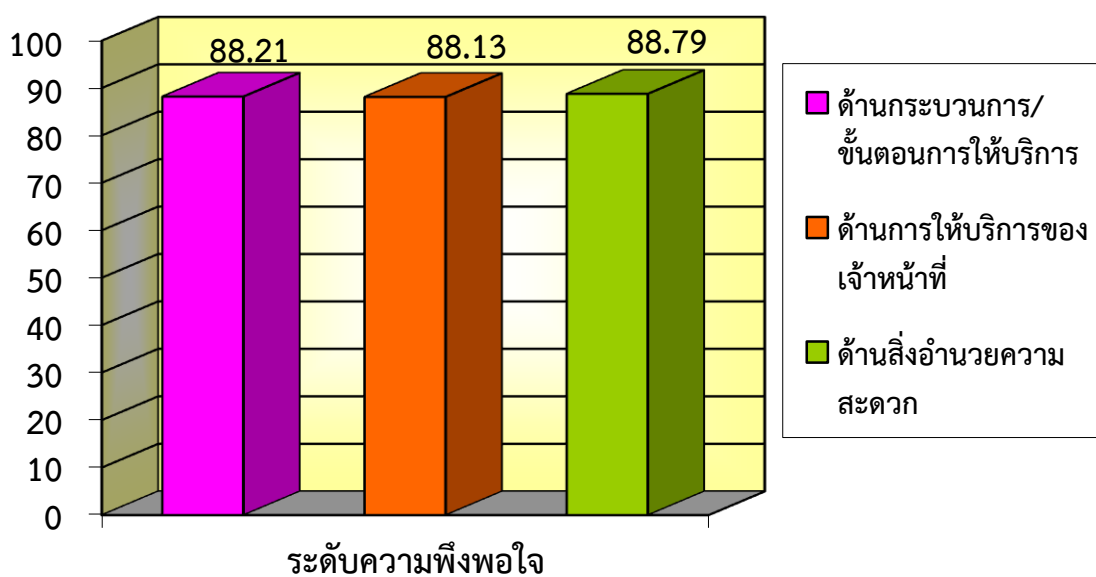


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

**ตารางที่ 4.9** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดทะเบียนและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

| การให้บริการของหน่วยงาน              | ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 88.21                                 |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 88.13                                 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 88.79                                 |
| <b>เฉลี่ย</b>                        | <b>88.38</b>                          |

ร้อยละของผู้รับบริการ



**ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ**

**แผนภูมิที่ 4.5** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการให้บริการระบบการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

## 2) โครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค

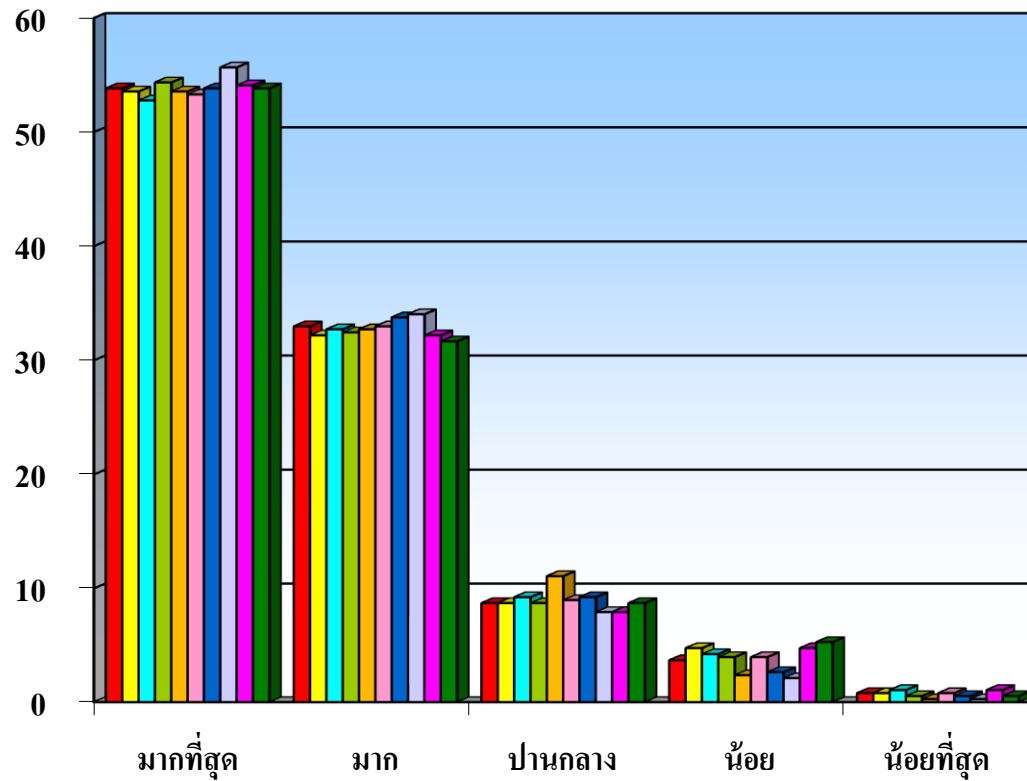
ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                            | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | 53.83            | 32.98      | 8.71           | 3.69        | 0.79              |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                              | 53.56            | 32.19      | 8.71           | 4.75        | 0.79              |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                  | 52.77            | 32.72      | 9.23           | 4.22        | 1.06              |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                           | 54.35            | 32.45      | 8.71           | 3.96        | 0.53              |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ        | 53.56            | 32.72      | 11.08          | 2.37        | 0.26              |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                       | 53.30            | 32.98      | 8.97           | 3.96        | 0.79              |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                   | 53.83            | 33.77      | 9.23           | 2.64        | 0.53              |
| 8.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 55.67            | 34.04      | 7.92           | 2.11        | 0.26              |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                              | 54.09            | 32.19      | 7.92           | 4.75        | 1.06              |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                      | 53.83            | 31.66      | 8.71           | 5.28        | 0.53              |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอภูกามยาว จังหวัดปราจีนบุรีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมากดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.6



### ร้อยละของผู้รับบริการ



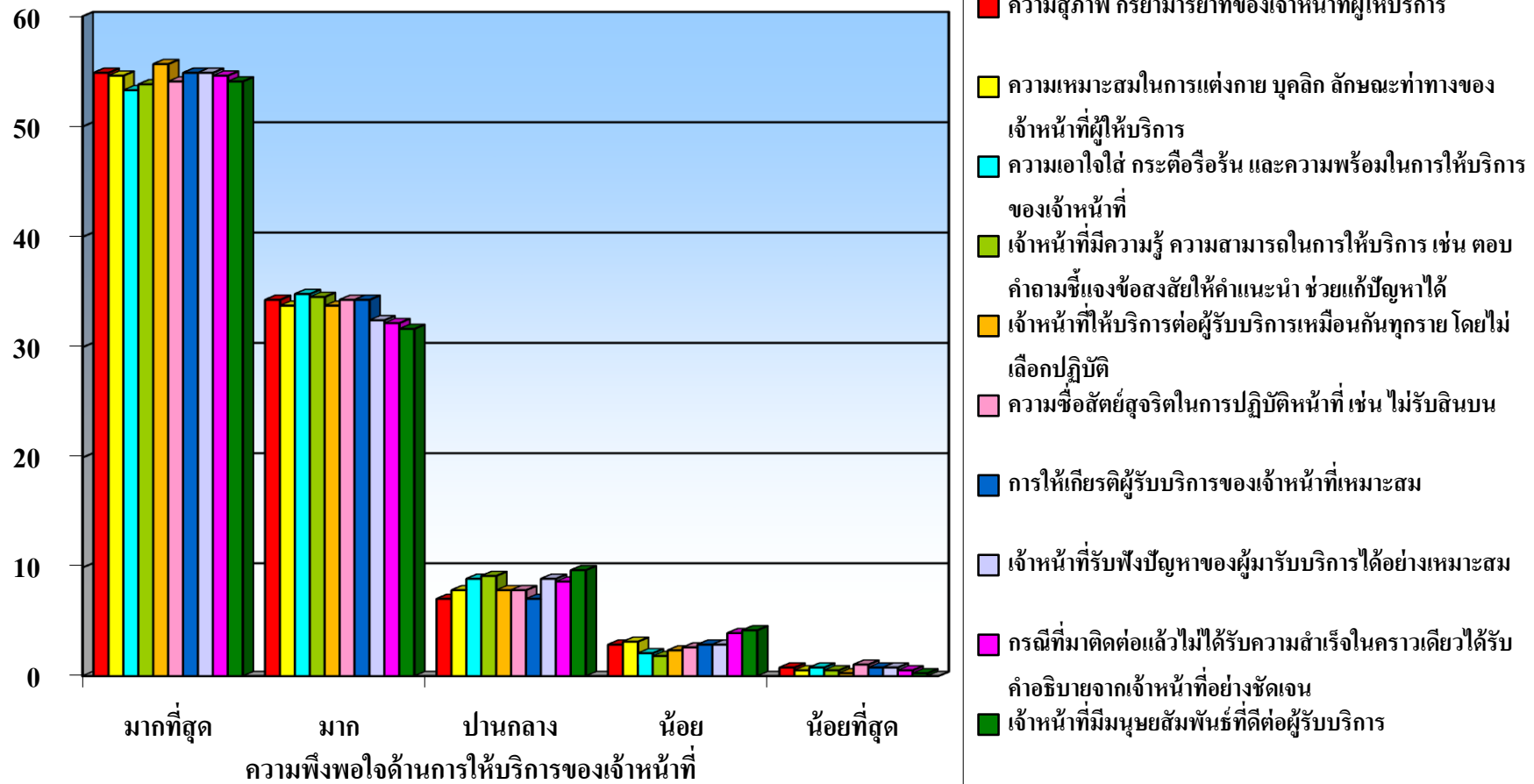
แผนภูมิที่ 4.6 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- การให้บริการรวดเร็ว
- อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน
- วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง อย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
- ประกาศหลักเกณฑ์และระเบียบประกาศไว้ชัดเจน
- จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม
- มีการติดตัวอย่างการเขียนคำร้องให้ผู้รับบริการ
- มีแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                 | 54.88            | 34.30      | 7.12           | 2.90        | 0.79              |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                             | 54.62            | 33.77      | 7.92           | 3.17        | 0.53              |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                | 53.30            | 34.83      | 8.97           | 2.11        | 0.79              |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นต้น | 53.83            | 34.56      | 9.23           | 1.85        | 0.53              |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                            | 55.67            | 33.77      | 7.92           | 2.37        | 0.26              |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                   | 54.09            | 34.30      | 7.92           | 2.64        | 1.06              |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                    | 54.88            | 34.30      | 7.12           | 2.90        | 0.79              |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                          | 54.88            | 32.45      | 8.97           | 2.90        | 0.79              |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                         | 54.62            | 32.19      | 8.71           | 3.96        | 0.53              |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                                | 54.09            | 31.66      | 9.76           | 4.22        | 0.26              |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมากดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.7



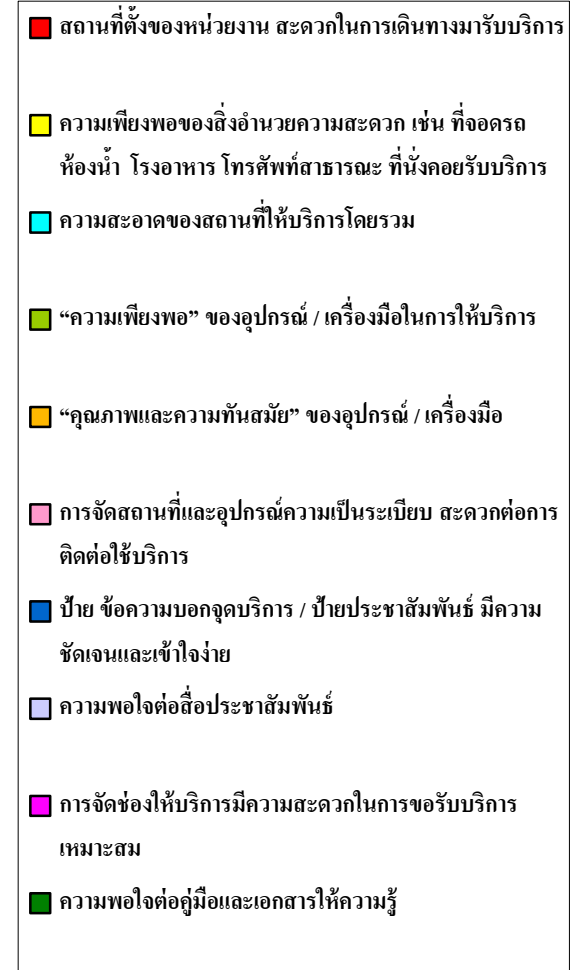
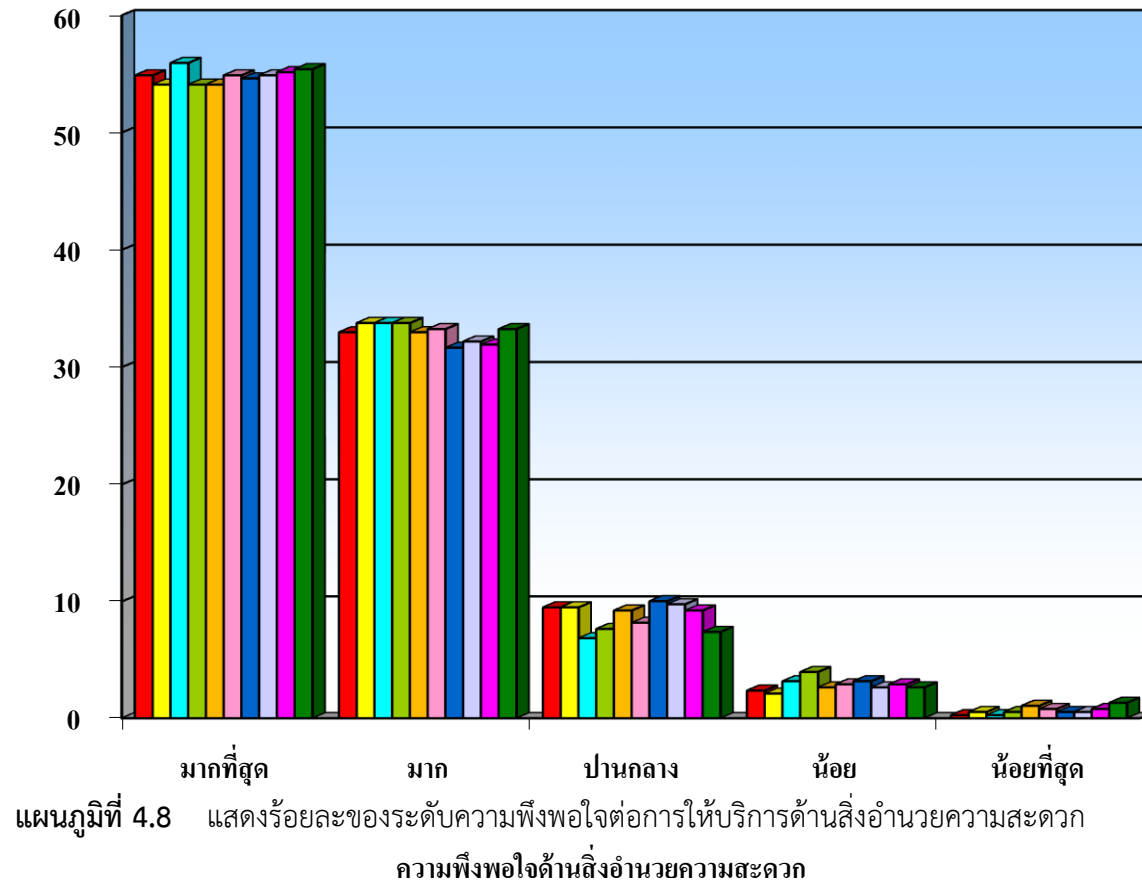
แผนภูมิที่ 4.7 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.12 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

| ด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                         | 54.88            | 32.98      | 9.50           | 2.37        | 0.26              |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม สะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 54.09            | 33.77      | 9.50           | 2.11        | 0.53              |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                            | 55.94            | 33.77      | 6.86           | 3.17        | 0.26              |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                      | 54.09            | 33.77      | 7.65           | 3.96        | 0.53              |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                | 54.09            | 32.98      | 9.23           | 2.64        | 1.06              |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                             | 54.88            | 33.25      | 8.18           | 2.90        | 0.79              |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                     | 54.62            | 31.66      | 10.03          | 3.17        | 0.53              |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                | 54.88            | 32.19      | 9.76           | 2.64        | 0.53              |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                       | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                    | 55.41            | 33.25      | 7.39           | 2.64        | 1.32              |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.8

### ร้อยละของผู้รับบริการ



**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                             | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                 | 53.83            | 32.98         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 53.56            | 32.19         |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | 52.77            | 32.72         |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                            | 54.35            | 32.45         |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ         | 53.56            | 32.72         |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                        | 53.30            | 32.98         |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                    | 53.83            | 33.77         |
| 8. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 55.67            | 34.04         |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                               | 54.09            | 32.19         |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                       | 53.83            | 31.66         |
| <b>รวม</b>                                                                                  | <b>538.79</b>    | <b>327.70</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                               | <b>53.88</b>     | <b>32.77</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                               | <b>86.65</b>     |               |

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอนการขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                           | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | 54.88            | 34.30         |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | 54.62            | 33.77         |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                               | 53.30            | 34.83         |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นต้น | 53.83            | 34.56         |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | 55.67            | 33.77         |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                  | 54.09            | 34.30         |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                   | 54.88            | 34.30         |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                         | 54.88            | 32.45         |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                        | 54.62            | 32.19         |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                               | 54.09            | 31.66         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                         | <b>544.85</b>    | <b>336.15</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                                      | <b>54.49</b>     | <b>33.61</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                      | <b>88.10</b>     |               |

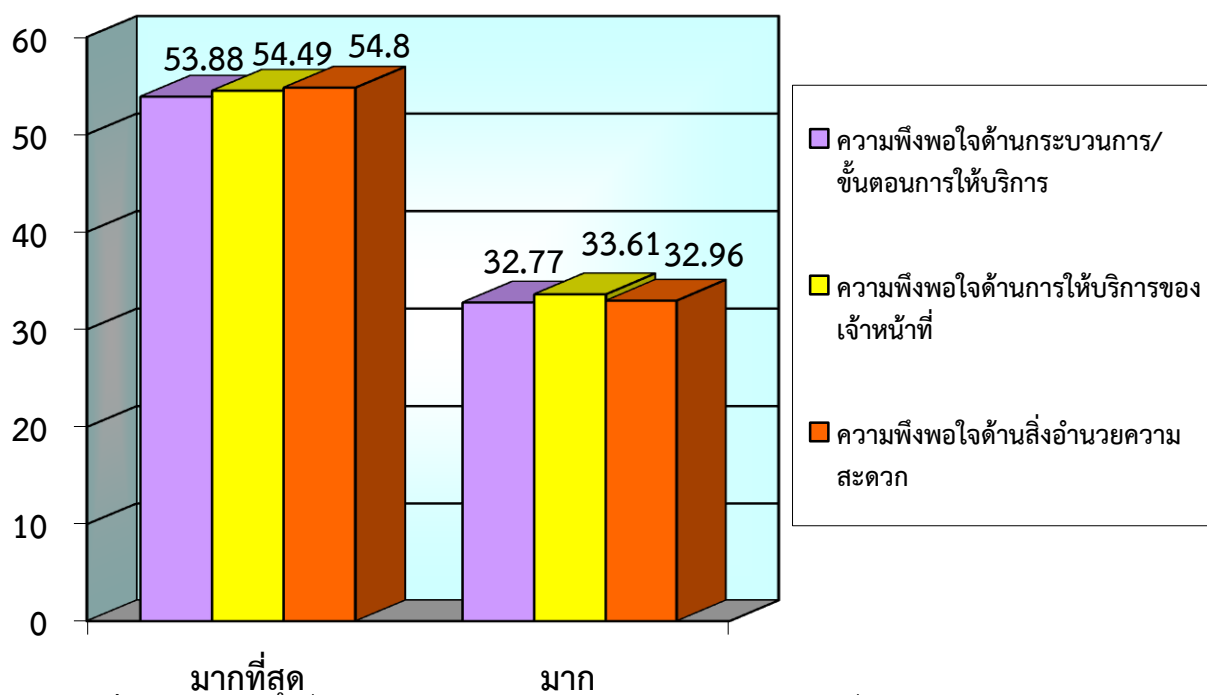
**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอนการลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                               | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                          | 54.88            | 32.98         |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 54.09            | 33.77         |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                             | 55.94            | 33.77         |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                       | 54.09            | 33.77         |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ                                                  | 54.09            | 32.98         |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                               | 54.88            | 33.25         |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | 54.62            | 31.66         |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                  | 54.88            | 32.19         |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                        | 55.15            | 31.93         |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                     | 55.41            | 33.25         |
| <b>รวม</b>                                                                                                         | <b>548.02</b>    | <b>329.55</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                      | <b>54.80</b>     | <b>32.96</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                      | <b>87.76</b>     |               |

จากตารางที่ 4.13 – 4.15 พบว่า การได้รับบริการจากโครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ 88.10, 87.76 และ 86.65 ตามลำดับ



ร้อยละของผู้รับบริการ

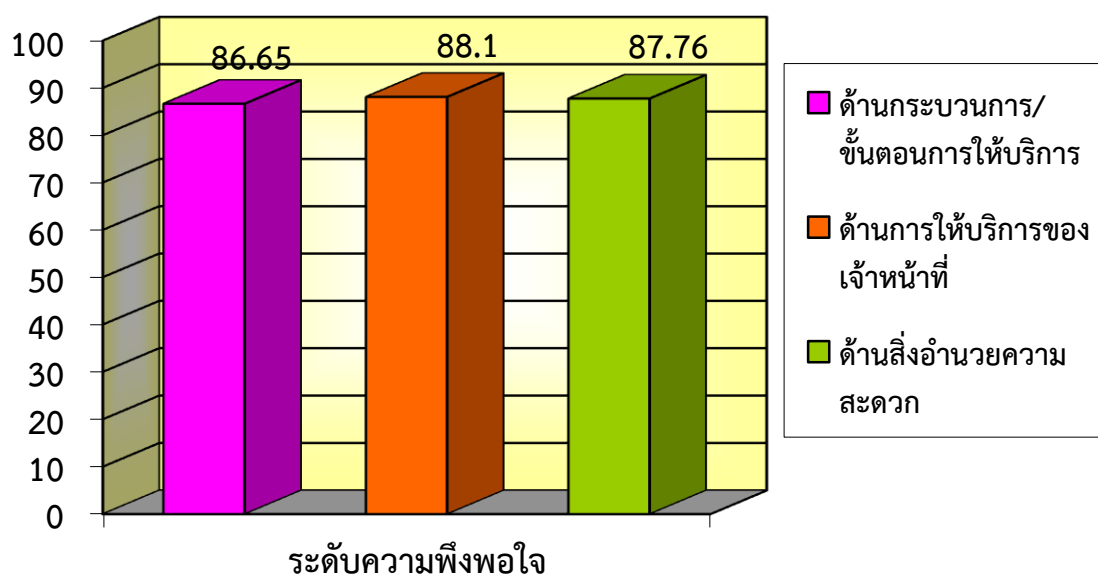


แผนที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ทั้ง 3 ด้าน

**ตารางที่ 4.16** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

| การให้บริการของหน่วยงาน              | ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 86.65                                 |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 88.10                                 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 87.76                                 |
| <b>เฉลี่ย</b>                        | <b>87.50</b>                          |

ร้อยละของผู้รับบริการ



### ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ

**แผนภูมิที่ 4.10** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

### 3) โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตารางที่ 4.17 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                            | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | 54.09            | 32.19      | 8.97           | 3.96        | 0.79              |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                              | 54.35            | 34.04      | 8.71           | 2.37        | 0.53              |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                  | 54.09            | 33.77      | 7.65           | 3.96        | 0.53              |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                           | 54.09            | 32.98      | 9.23           | 2.64        | 1.06              |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ        | 54.88            | 33.25      | 8.18           | 2.90        | 0.79              |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                       | 54.62            | 31.66      | 10.03          | 3.17        | 0.53              |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                   | 54.88            | 32.19      | 9.76           | 2.64        | 0.53              |
| 8.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                              | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                      | 55.41            | 33.25      | 7.39           | 2.64        | 1.32              |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.11

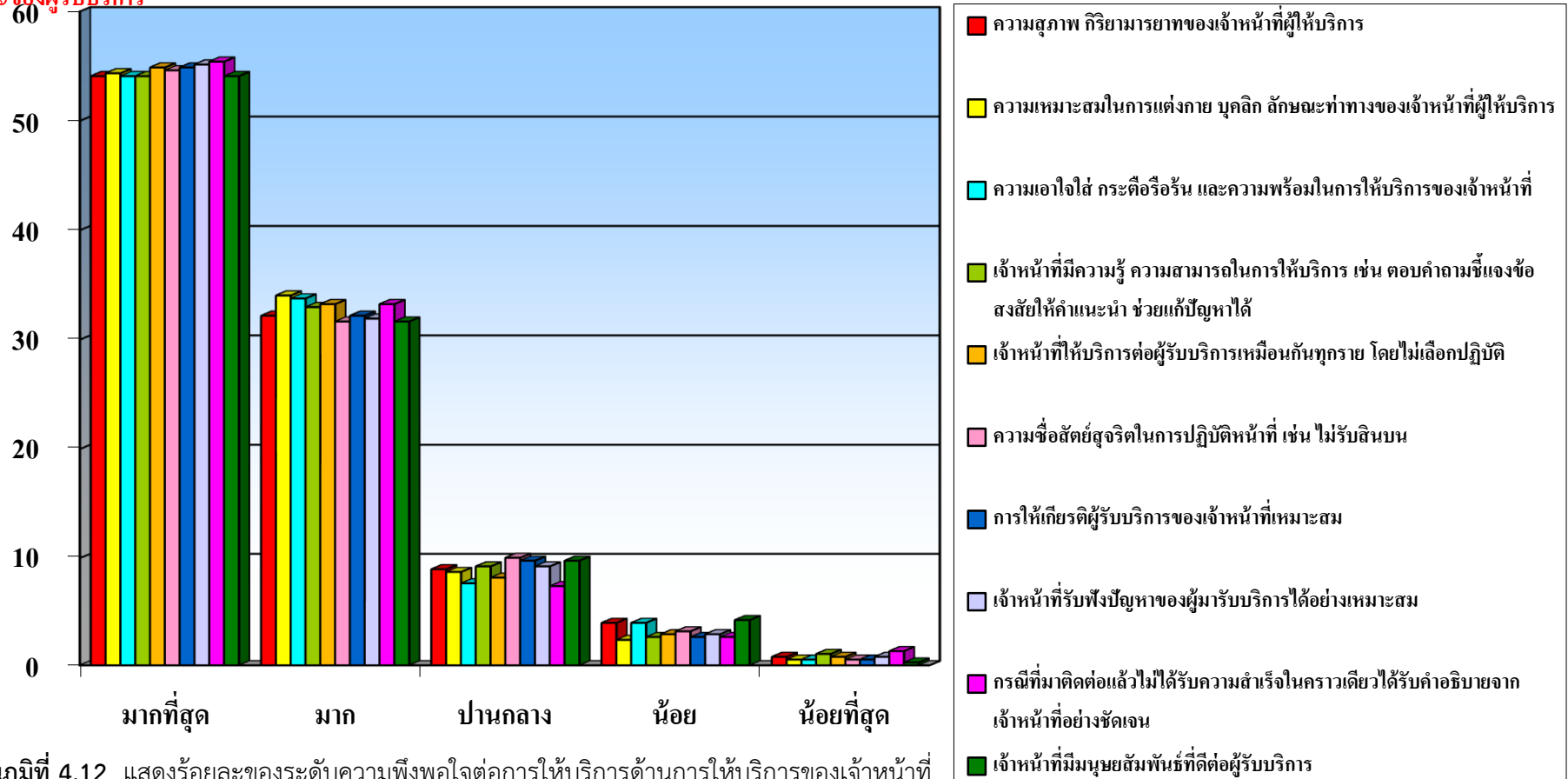


ตารางที่ 4.18 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                 | 54.09            | 32.19      | 8.97           | 3.96        | 0.79              |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                             | 54.35            | 34.04      | 8.71           | 2.37        | 0.53              |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                | 54.09            | 33.77      | 7.65           | 3.96        | 0.53              |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น | 54.09            | 32.98      | 9.23           | 2.64        | 1.06              |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                            | 54.88            | 33.25      | 8.18           | 2.90        | 0.79              |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                   | 54.62            | 31.66      | 10.03          | 3.17        | 0.53              |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                    | 54.88            | 32.19      | 9.76           | 2.64        | 0.53              |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                          | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                         | 55.41            | 33.25      | 7.39           | 2.64        | 1.32              |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                                | 54.09            | 31.66      | 9.76           | 4.22        | 0.26              |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.12

ร้อยละของผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ 4.12 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

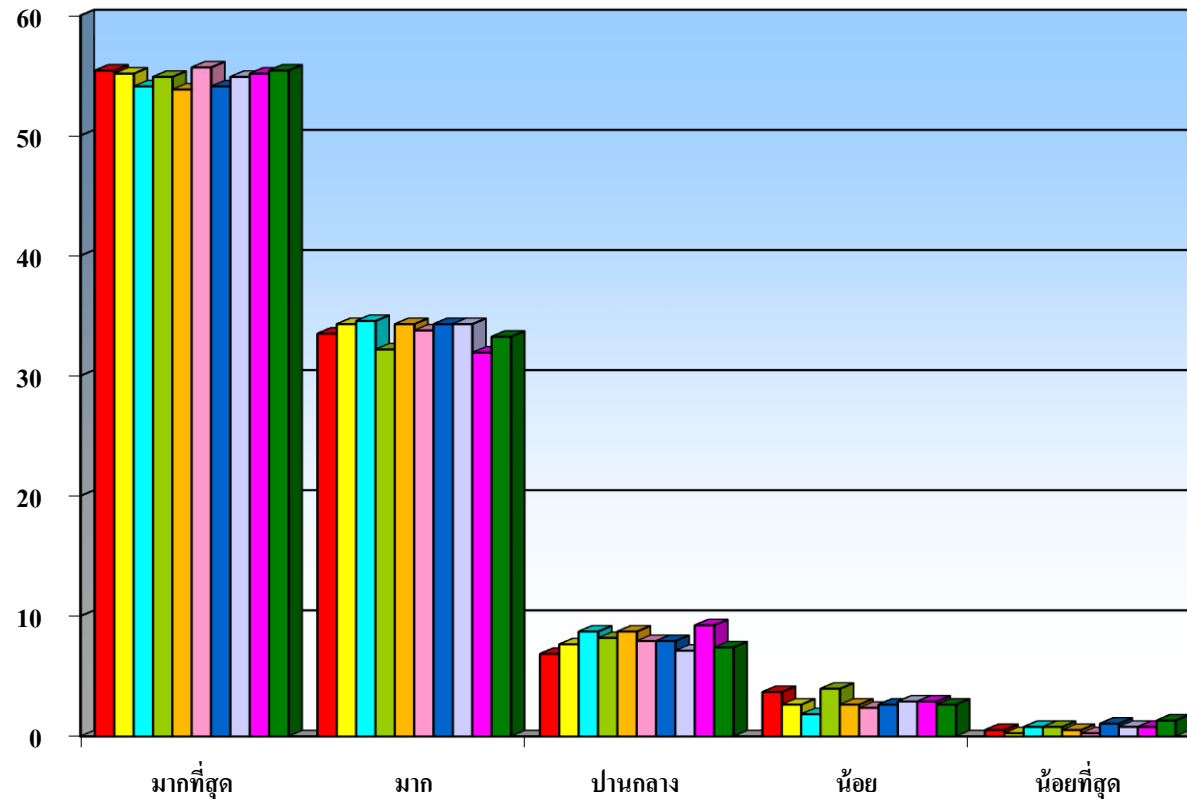
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.19 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                    | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                          | 55.41            | 33.51      | 6.86           | 3.69        | 0.53              |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 55.15            | 34.30      | 7.65           | 2.64        | 0.26              |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                             | 54.09            | 34.56      | 8.71           | 1.85        | 0.79              |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                       | 54.88            | 32.19      | 8.18           | 3.96        | 0.79              |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                 | 53.83            | 34.30      | 8.71           | 2.64        | 0.53              |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                              | 55.67            | 33.77      | 7.92           | 2.37        | 0.26              |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | 54.09            | 34.30      | 7.92           | 2.64        | 1.06              |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                 | 54.88            | 34.30      | 7.12           | 2.90        | 0.79              |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                        | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                     | 55.41            | 33.25      | 7.39           | 2.64        | 1.32              |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.13

### ร้อยละของผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ 4.13 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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



**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอภักดีบวรบุรีจังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                             | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                 | 54.09            | 32.19         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 54.35            | 34.04         |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | 54.09            | 33.77         |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                            | 54.09            | 32.98         |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ         | 54.88            | 33.25         |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                        | 54.62            | 31.66         |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                    | 54.88            | 32.19         |
| 8. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 55.15            | 31.93         |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                               | 55.15            | 31.93         |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                       | 55.41            | 33.25         |
| <b>รวม</b>                                                                                  | <b>546.70</b>    | <b>327.18</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                               | <b>54.67</b>     | <b>32.72</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                               | <b>87.39</b>     |               |

**ตารางที่ 4.21** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

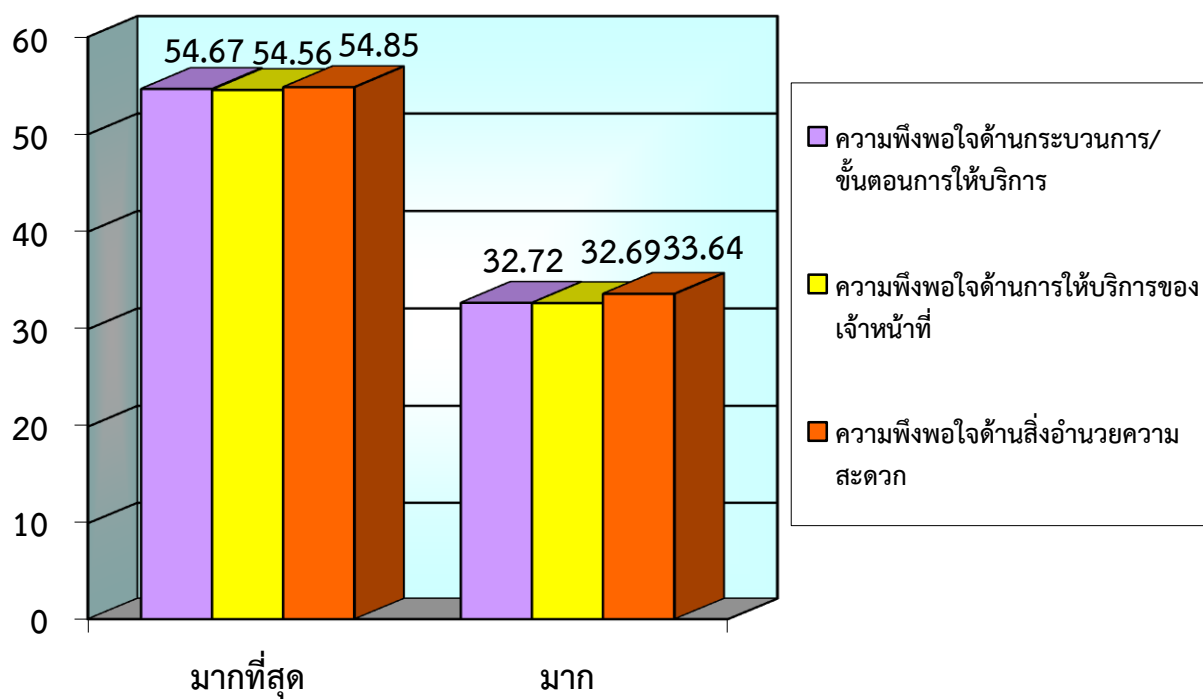
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                           | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | 54.09            | 32.19         |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | 54.35            | 34.04         |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                               | 54.09            | 33.77         |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นต้น | 54.09            | 32.98         |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | 54.88            | 33.25         |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                  | 54.62            | 31.66         |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                   | 54.88            | 32.19         |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                         | 55.15            | 31.93         |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                        | 55.41            | 33.25         |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                               | 54.09            | 31.66         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                         | <b>545.65</b>    | <b>326.91</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                                      | <b>54.56</b>     | <b>32.69</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                      | <b>87.26</b>     |               |

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอภักดีบดินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                               | มากที่สุด (%) | มาก (%)       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                          | 55.41         | 33.51         |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 55.15         | 34.30         |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                             | 54.09         | 34.56         |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                       | 54.88         | 32.19         |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                 | 53.83         | 34.30         |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                               | 55.67         | 33.77         |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | 54.09         | 34.30         |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                  | 54.88         | 34.30         |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอของแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                       | 55.15         | 31.93         |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                    | 55.41         | 33.25         |
| <b>รวม</b>                                                                                                         | <b>548.55</b> | <b>336.41</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                      | <b>54.85</b>  | <b>33.64</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                      | <b>88.50</b>  |               |

จากตารางที่ 4.20 – 4.22 พบว่า การได้รับบริการจากโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอภักดีบดินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 88.50, 87.39 และ 87.26 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้รับบริการ

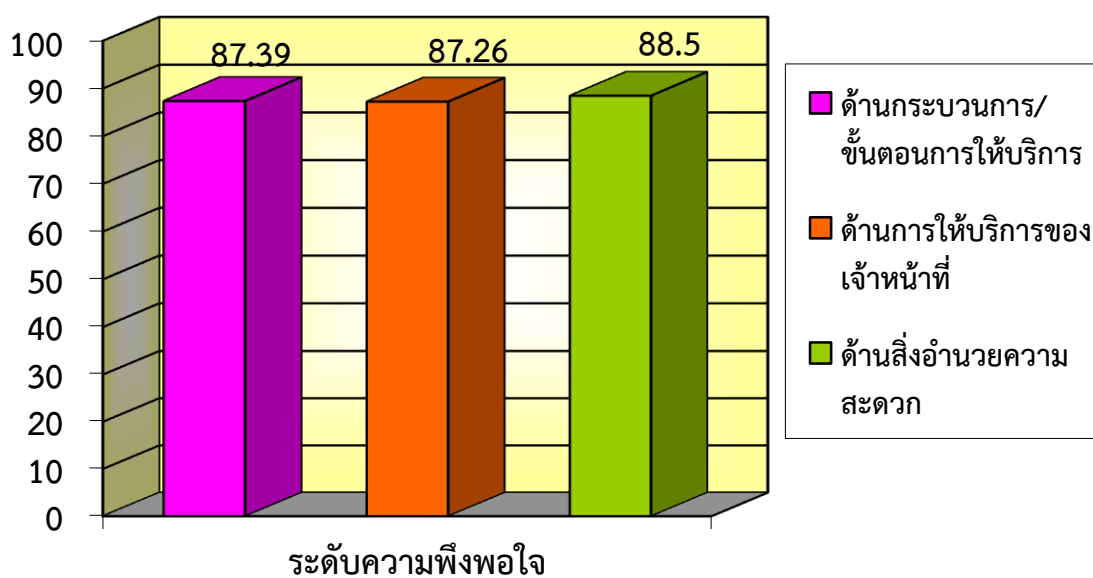


แผนภูมิที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 4.23 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

| การให้บริการของหน่วยงาน              | ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 87.39                                 |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 87.26                                 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 88.50                                 |
| เฉลี่ย                               | 87.72                                 |

ร้อยละของผู้รับบริการ



ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ

แผนภูมิที่ 4.15 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

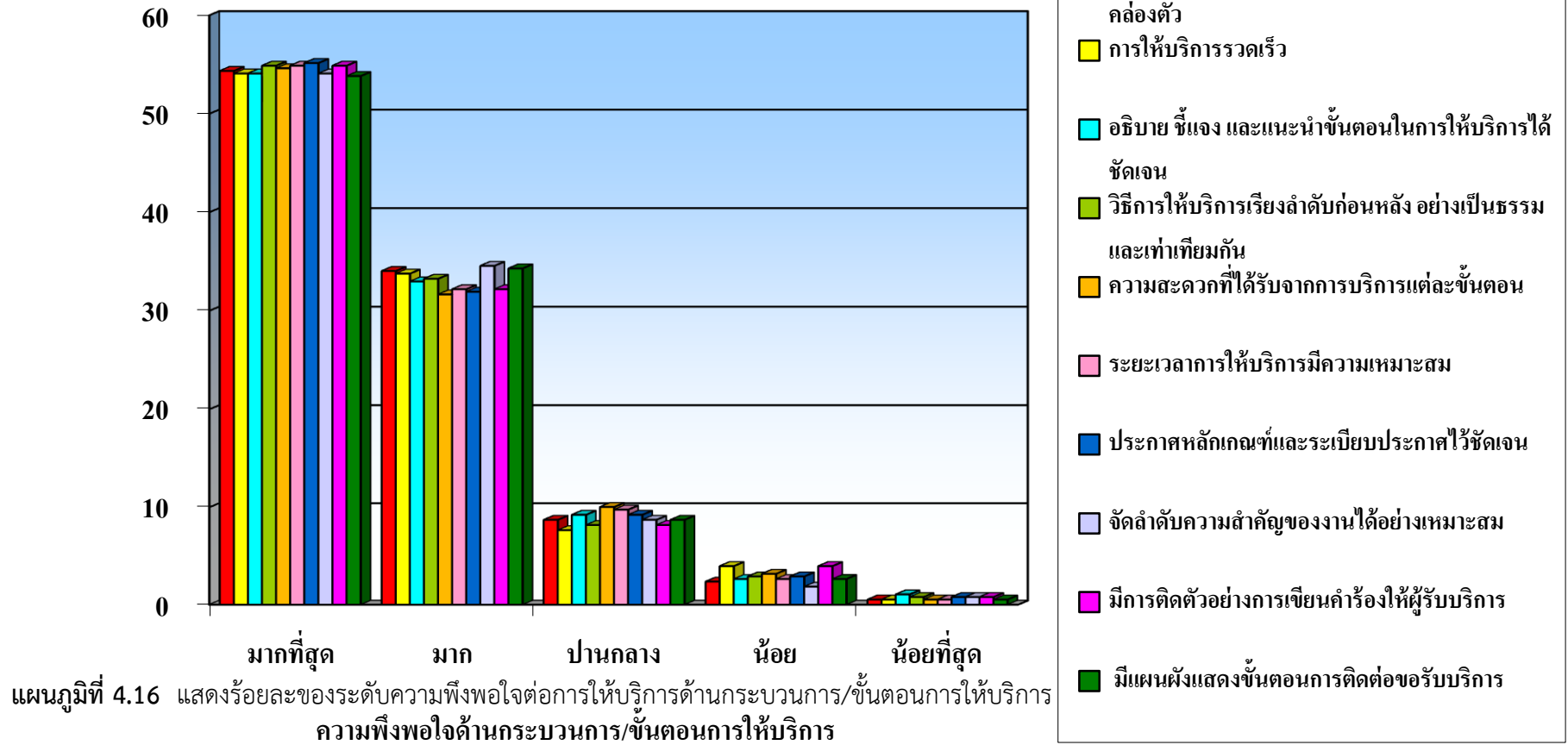
#### 4) โครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตารางที่ 4.24 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                            | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | 54.35            | 34.04      | 8.71           | 2.37        | 0.53              |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                              | 54.09            | 33.77      | 7.65           | 3.96        | 0.53              |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                  | 54.09            | 32.98      | 9.23           | 2.64        | 1.06              |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                           | 54.88            | 33.25      | 8.18           | 2.90        | 0.79              |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ        | 54.62            | 31.66      | 10.03          | 3.17        | 0.53              |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                       | 54.88            | 32.19      | 9.76           | 2.64        | 0.53              |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                   | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 8.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 54.09            | 34.56      | 8.71           | 1.85        | 0.79              |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                              | 54.88            | 32.19      | 8.18           | 3.96        | 0.79              |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                      | 53.83            | 34.30      | 8.71           | 2.64        | 0.53              |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและ พึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.16

### ร้อยละของผู้รับบริการ



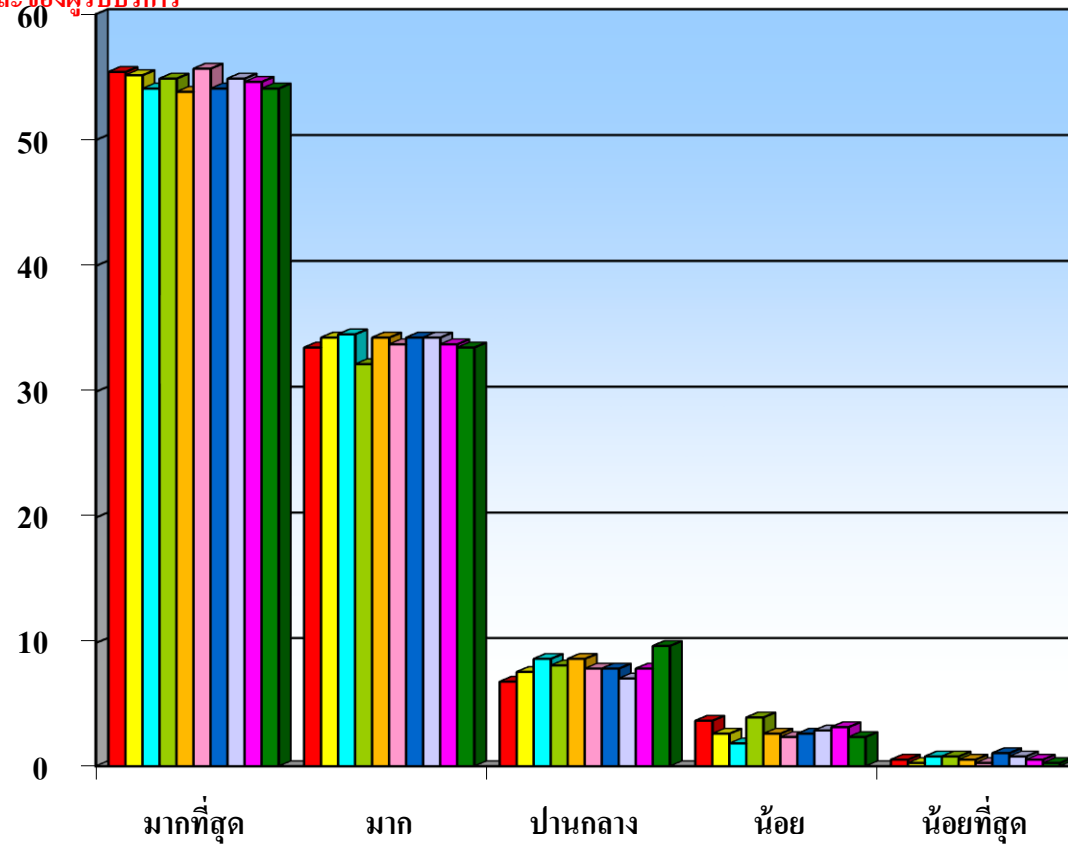
ตารางที่ 4.25 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                 | 55.41            | 33.51      | 6.86           | 3.69        | 0.53              |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                             | 55.15            | 34.30      | 7.65           | 2.64        | 0.26              |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                | 54.09            | 34.56      | 8.71           | 1.85        | 0.79              |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น | 54.88            | 32.19      | 8.18           | 3.96        | 0.79              |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                            | 53.83            | 34.30      | 8.71           | 2.64        | 0.53              |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                   | 55.67            | 33.77      | 7.92           | 2.37        | 0.26              |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                    | 54.09            | 34.30      | 7.92           | 2.64        | 1.06              |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                          | 54.88            | 34.30      | 7.12           | 2.90        | 0.79              |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                         | 54.62            | 33.77      | 7.92           | 3.17        | 0.53              |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                                | 54.09            | 33.51      | 9.76           | 2.37        | 0.26              |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.17

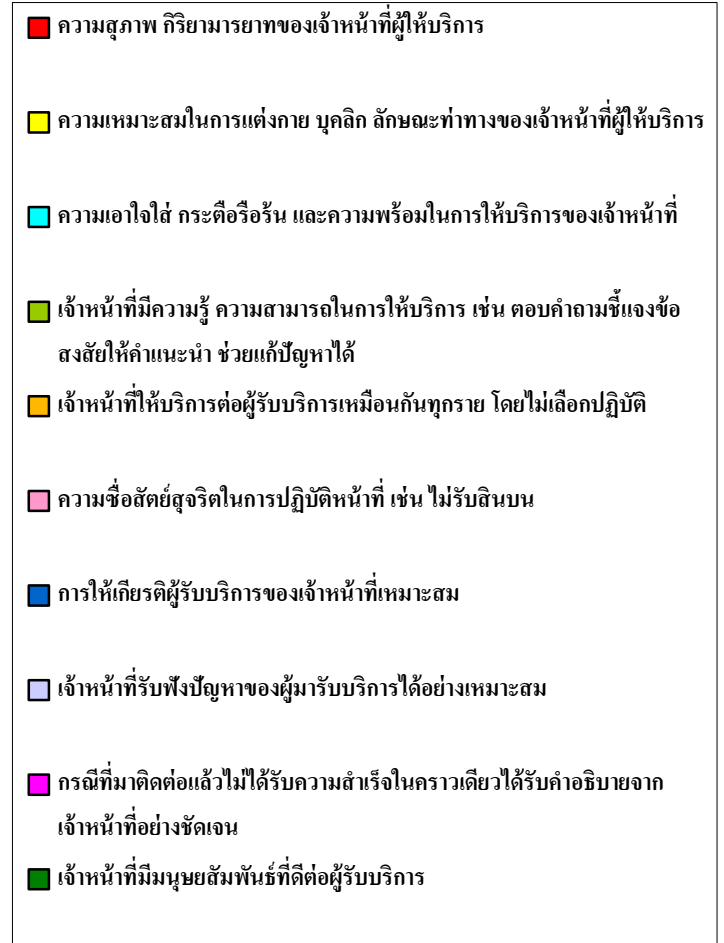


ร้อยละของผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ 4.17 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

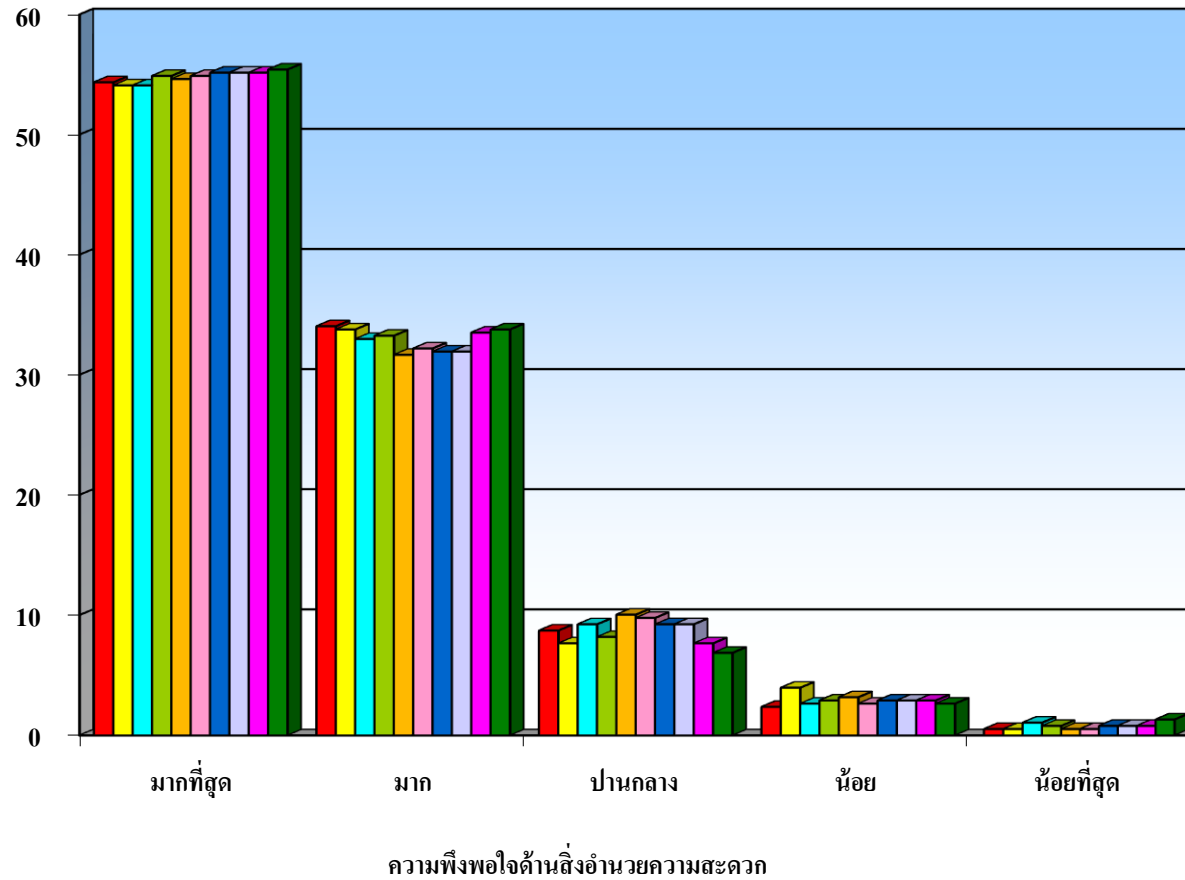


ตารางที่ 4.26 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

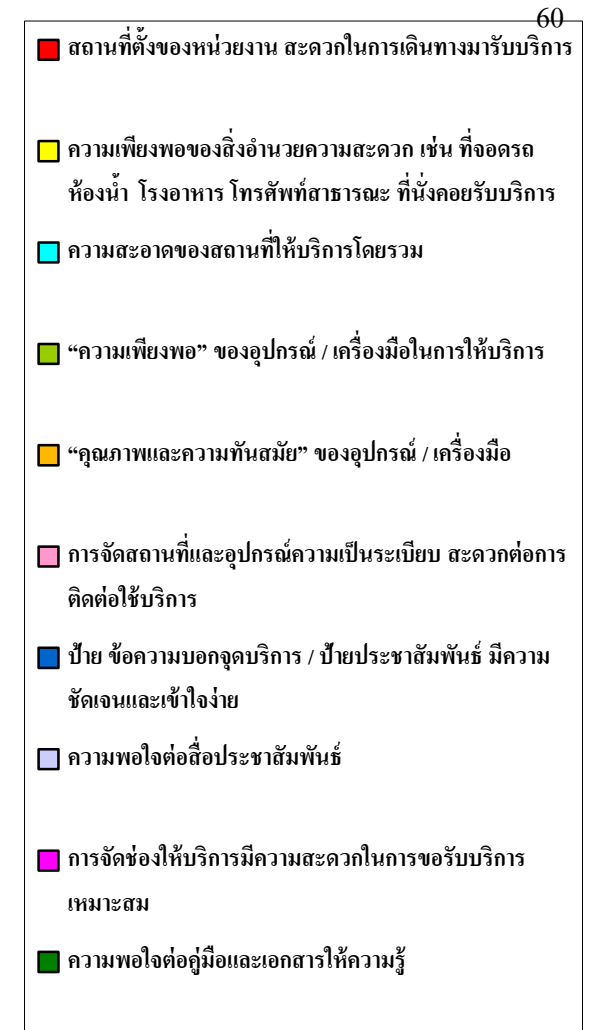
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                    | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                          | 54.35            | 34.04      | 8.71           | 2.37        | 0.53              |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 54.09            | 33.77      | 7.65           | 3.96        | 0.53              |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                             | 54.09            | 32.98      | 9.23           | 2.64        | 1.06              |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                       | 54.88            | 33.25      | 8.18           | 2.90        | 0.79              |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                 | 54.62            | 31.66      | 10.03          | 3.17        | 0.53              |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                              | 54.88            | 32.19      | 9.76           | 2.64        | 0.53              |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                 | 55.15            | 31.93      | 9.23           | 2.90        | 0.79              |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                        | 55.15            | 33.51      | 7.65           | 2.90        | 0.79              |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                     | 55.41            | 33.77      | 6.86           | 2.64        | 1.32              |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก ดังแสดงตามแผนภูมิที่ 4.18

## ร้อยละของผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ 4.18 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



**ตารางที่ 4.27** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอภักดีบวรบุรีจังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                             | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                 | 54.35            | 34.04         |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 54.09            | 33.77         |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | 54.09            | 32.98         |
| 4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                            | 54.88            | 33.25         |
| 5. การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ         | 54.62            | 31.66         |
| 6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                                        | 54.88            | 32.19         |
| 7. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ                                                    | 55.15            | 31.93         |
| 8. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 54.09            | 34.56         |
| 9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                               | 54.88            | 32.19         |
| 10. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                       | 53.83            | 34.30         |
| <b>รวม</b>                                                                                  | <b>544.85</b>    | <b>330.87</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                               | <b>54.49</b>     | <b>33.09</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                               | <b>87.57</b>     |               |

**ตารางที่ 4.28** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลด  
ขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลวังดาลอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

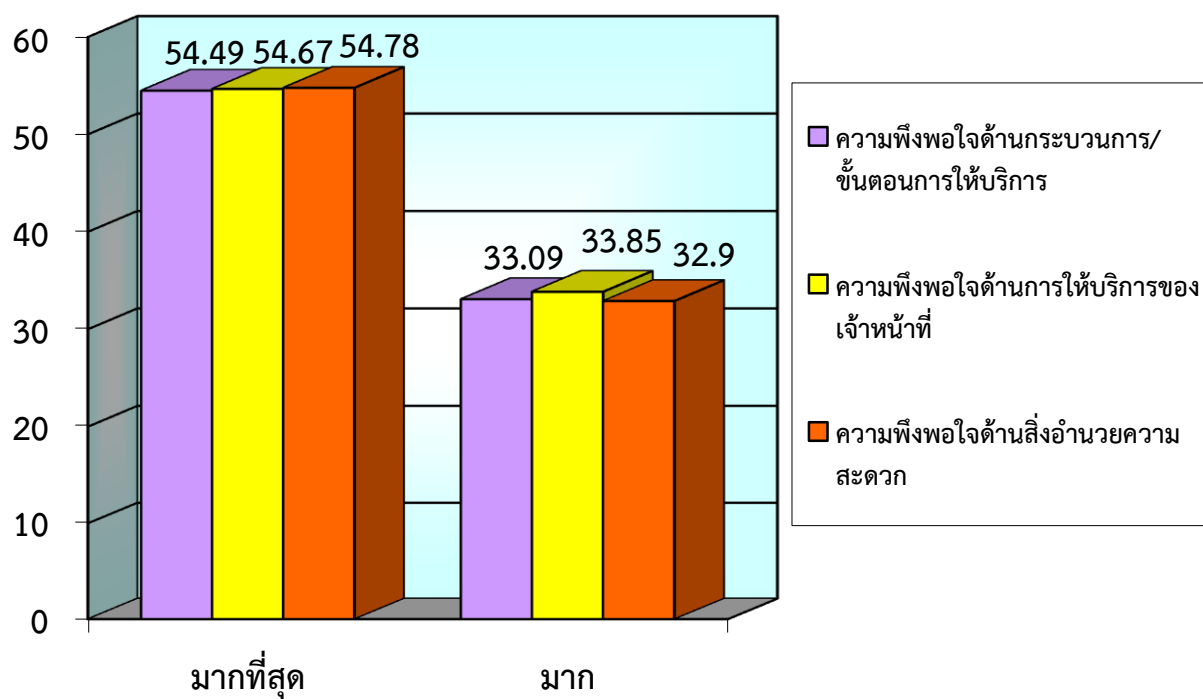
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                           | มากที่สุด<br>(%) | มาก<br>(%)    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 11. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | 55.41            | 33.51         |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | 55.15            | 34.30         |
| 13. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                               | 54.09            | 34.56         |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นต้น | 54.88            | 32.19         |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | 53.83            | 34.30         |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                  | 55.67            | 33.77         |
| 17. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน                                                                                   | 54.09            | 34.30         |
| 18. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ                                                         | 54.88            | 34.30         |
| 19. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ                                                                        | 54.62            | 33.77         |
| 20. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)                                                               | 54.09            | 33.51         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                         | <b>546.70</b>    | <b>338.52</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                                      | <b>54.67</b>     | <b>33.85</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                      | <b>88.52</b>     |               |

**ตารางที่ 4.29** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอภักดีบดินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                               | มากที่สุด (%) | มาก (%)       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ                                                          | 54.35         | 34.04         |
| 22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | 54.09         | 33.77         |
| 23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                             | 54.09         | 32.98         |
| 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                       | 54.88         | 33.25         |
| 25. คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                                 | 54.62         | 31.66         |
| 26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                               | 54.88         | 32.19         |
| 27. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                      | 55.15         | 31.93         |
| 28. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ                                  | 55.15         | 31.93         |
| 29. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ                        | 55.15         | 33.51         |
| 30. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น                    | 55.41         | 33.77         |
| <b>รวม</b>                                                                                                         | <b>547.76</b> | <b>329.02</b> |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                                      | <b>54.78</b>  | <b>32.90</b>  |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                      | <b>87.68</b>  |               |

จากตารางที่ 4.27 – 4.29 พบว่า การได้รับบริการจากโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลอำเภอภักดีบดินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.52, 87.68 และ 87.57 ตามลำดับ

## ร้อยละของผู้รับบริการ

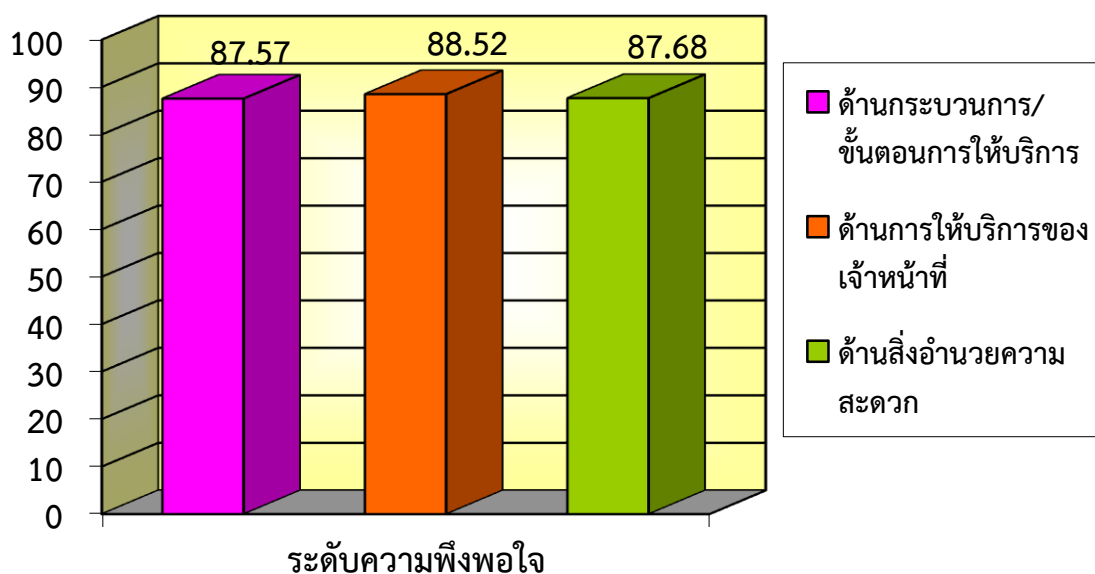


แผนภูมิที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 4.30 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอน  
ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัด  
ปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

| การให้บริการของหน่วยงาน              | ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 87.57                                 |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 88.52                                 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 87.68                                 |
| เฉลี่ย                               | 87.92                                 |

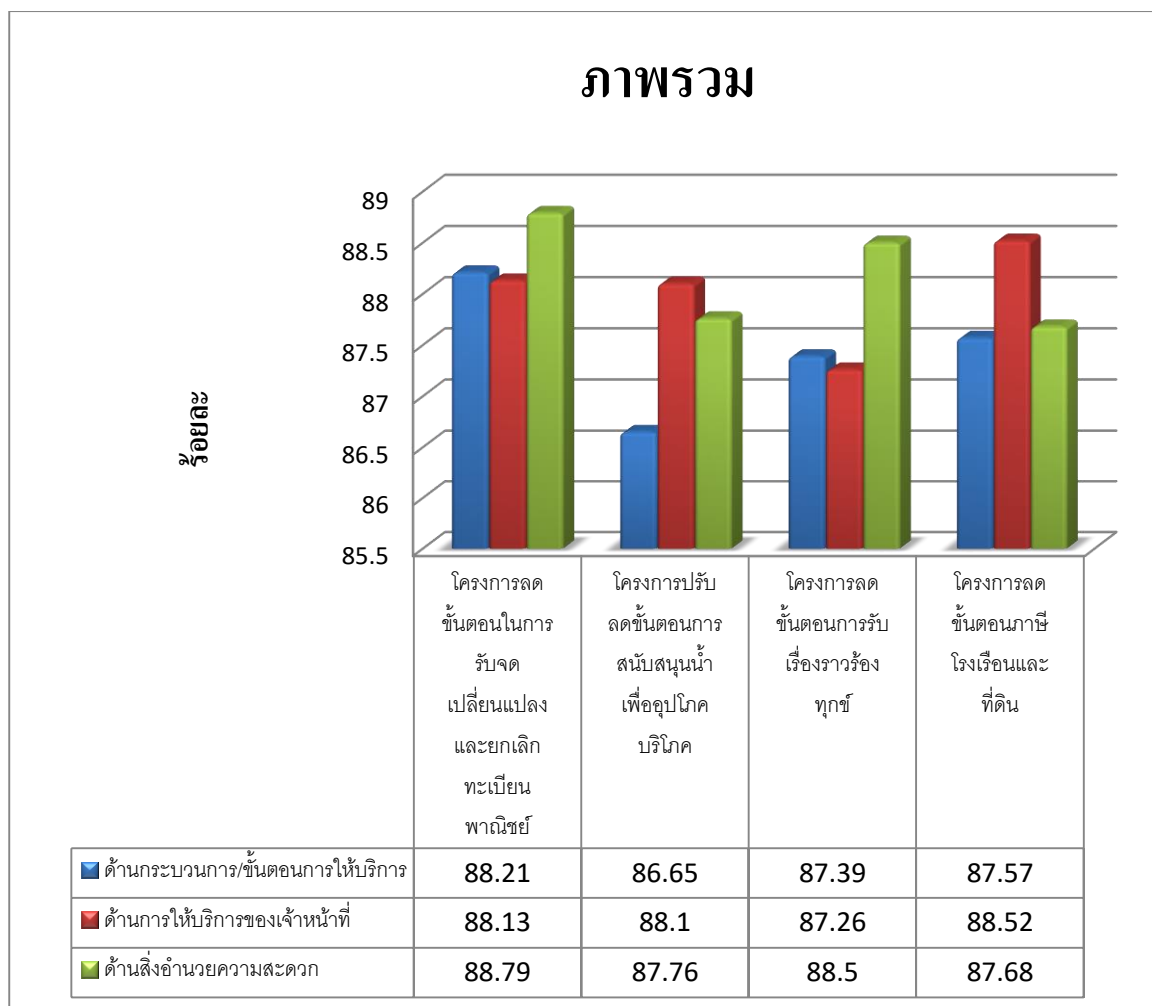
ร้อยละของผู้รับบริการ



ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ

แผนภูมิที่ 4.20 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอน  
ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี  
จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน





**แผนภูมิที่ 4.21** แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละทั้ง 3 ด้านของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนในการรับจดเปลี่ยนแปลงและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ โครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และโครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ทั้ง 4 งาน คิดเป็นร้อยละ 87.88 คือ

- 1) โครงการลดขั้นตอนในการรับจดเปลี่ยนแปลงและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ เป็นร้อยละ 88.38
- 2) โครงการปรับลดขั้นตอนการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค คิดเป็นร้อยละ 87.50
- 3) โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 87.72
- 4) โครงการลดขั้นตอนภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดเป็นร้อยละ 87.92