



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายวิหุก ทองบุญช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

รายงานผล

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ๔) งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงรวบรวมไว้ โดยการจัดส่งแบบสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability)

๑.ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้ในการประเมิน	จำนวนข้อ	cronbach's alpha (สถิติที่ใช้วัดความน่าเชื่อถือ)
ขั้นตอนการให้บริการ	๖	๐.๙๒
ช่องทางการให้บริการ	๖	๐.๙๓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖	๐.๙๑
สิ่งอำนวยความสะดวก	๘	๐.๘๙

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ ๐.๙๒, ๐.๙๓, ๐.๙๑ และ ๐.๘๙ ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ ๐.๗๐

๒.ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๘๐	๑๑๒	๖๒.๒๒
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๕๐	๙๓	๖๒.๐๐
งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์	๕๐	๓๑	๖๒.๐๐
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๐	๑๒	๖๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๒๔๘	๖๒.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ ๒

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. งานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๐±๐.๔๕	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐±๐.๓๖	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๕๙±๐.๘๙	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๕๙±๐.๖๘	
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๘±๐.๔๗	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๕๙±๐.๖๕	
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๙±๐.๕๐	๙๑.๘๐
ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๐±๐.๕๖	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๖๐±๐.๔๗	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๑±๐.๓๖	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๐±๐.๙๘	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๖๑±๐.๔๗	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๖๐±๐.๖๖	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๐±๐.๔๗	๙๒.๐๐
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๕๙±๐.๖๓	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๙±๐.๓๕	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๑±๐.๔๗	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๐±๐.๕๒	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๙±๐.๒๑	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๕๙±๐.๓๓	
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๙±๐.๔๒	๙๑.๘๐
สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๙±๐.๓๖	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๕๘±๐.๔๗	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๙±๐.๖๘	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๐±๐.๘๙	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๐±๐.๕๗	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙±๐.๕๖	
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๙±๐.๕๐	๙๑.๘๐
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๙±๐.๔๘	๙๑.๘๐

ในส่วนของ...

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.60 ± 0.47 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.59 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.59 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.60 ± 0.45	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61 ± 0.32	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.62 ± 0.15	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.61 ± 0.47	
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.61 ± 0.65	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.62 ± 0.47	
ค่าเฉลี่ย	4.62 ± 0.47	๙๒.๒๐
ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.63 ± 0.65	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.62 ± 0.48	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.61 ± 0.65	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.63 ± 0.47	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.63 ± 0.53	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.62 ± 0.54	
ค่าเฉลี่ย	4.62 ± 0.44	๙๒.๔๐
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.63 ± 0.65	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.63 ± 0.89	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.62 ± 0.47	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.62 ± 0.52	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.61 ± 0.61	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.63 ± 0.66	
ค่าเฉลี่ย	4.62 ± 0.51	๙๒.๔๐

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒±๐.๖๕	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๒±๐.๓๖	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑±๐.๘๙	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๐±๐.๗๘	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๒±๐.๖๕	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑±๐.๔๓	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๑±๐.๕๑	๙๒.๒๐
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๑±๐.๔๗	๙๒.๒๐

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๔๕ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๔๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๕๒ และ สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๕๑ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับ ๔.๖๑±๐.๔๗ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

๓. งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๐±๐.๔๕	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๑±๐.๖๙	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๖๐±๐.๘๙	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๖๑±๐.๔๗	
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๐±๐.๖๕	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๖๐±๐.๓๖	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๐±๐.๕๐	๙๒.๐๐
ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการ นอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๐±๐.๔๕	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๕๙±๐.๖๕	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๐±๐.๕๒	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๐±๐.๔๗	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๕๙±๐.๖๖	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๕๙±๐.๓๕	
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๙±๐.๔๑	๙๑.๘๐

๓. งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ (ต่อ)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๑±๐.๕๖	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๒±๐.๓๖	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๐±๐.๙๘	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๑±๐.๔๗	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๑±๐.๖๕	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๖๑±๐.๔๗	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๑±๐.๖๐	๙๒.๒๐
สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๐±๐.๕๖	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๕๙±๐.๖๙	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑±๐.๕๘	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๐±๐.๓๖	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๑±๐.๔๕	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐±๐.๖๕	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๐±๐.๕๒	๙๒.๐๐
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๐±๐.๔๙	๙๒.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๕๐ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๔๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๖๐ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๕๒ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ ๔.๖๐±๐.๔๙ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

๔. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๙±๐.๖๕	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๙±๐.๓๖	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๕๙±๐.๔๗	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๖๐±๐.๘๙	
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๘±๐.๕๖	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๕๘±๐.๓๖	
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๙±๐.๔๕	๙๑.๘๐

๔. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๐±๐.๔๗	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๕๙±๐.๖๕	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๐±๐.๘๙	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๘±๐.๓๖	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๖๐±๐.๔๖	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๕๙±๐.๔๗	
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๙±๐.๔๙	๙๑.๘๐
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๑±๐.๓๖	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๑±๐.๕๖	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๕๙±๐.๕๔	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๑±๐.๑๖	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๑±๐.๖๕	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๖๐±๐.๔๗	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๐±๐.๔๐	๙๒.๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒±๐.๔๗	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๑±๐.๕๖	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๒±๐.๒๓	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๑±๐.๔๕	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๐±๐.๖๕	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑±๐.๘๙	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๑±๐.๓๑	๙๒.๒๐
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๐±๐.๔๑	๙๒.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๔๕ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๔๙ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๔๐ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๓๑ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ ๔.๖๐±๐.๔๑ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ

งานบริการ	Mean ± SD	ร้อยละ
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๙±๐.๔๘	๙๑.๘๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๑±๐.๔๗	๙๒.๒๐
งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์	๔.๖๐±๐.๔๙	๙๒.๐๐
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๐±๐.๔๑	๙๒.๐๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงพัฒนา
กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
