



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางวรรดี แสงสง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

รายงานผล

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) งานด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ จำนวน ๔๒๐ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงรวบรวมไว้ จัดส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทางไปรษณีย์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจ และจัดส่งข้อมูลการประเมินผลกลับไปยังสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ตารางที่ ๑ แสดงค่าความน่าเชื่อถือ (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

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๖๐	๙๗	๖๐.๖๒
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๗๐	๑๑๖	๖๘.๒๓
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๓๐	๒๐	๖๖.๖๖
งานด้านจดทะเบียนและพาณิชย์	๖๐	๔๒	๗๐.๐๐
รวม	๔๒๐	๒๗๕	๖๕.๔๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ ๒

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. งานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๔๕	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๖๖	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๔	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๗๘	
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๓๖	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๕๔	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๑	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๖๕	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๔๗	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๓๖	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๔	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๗๘	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๖๓	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๔๗	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๖๓	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๔๕	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๙๘	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๔๗	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๖๖	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๐	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๙๙	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๕๖	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๕๔	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๔๗	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๔ $\pm$ ๐.๓๖	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๔๗	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๕๑	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๓	๙๒.๔๐

ในส่วนของ...

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.62 ± 0.53 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ		ความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.64 ± 0.65	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63 ± 0.45	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.63 ± 0.36	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.64 ± 0.54	
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.63 ± 0.36	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.64 ± 0.53	
ค่าเฉลี่ย	4.63 ± 0.47	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.63 ± 0.56	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.64 ± 0.58	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.64 ± 0.36	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.63 ± 0.54	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.64 ± 0.78	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.64 ± 0.65	
ค่าเฉลี่ย	4.63 ± 0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.63 ± 0.44	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.64 ± 0.65	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.64 ± 0.47	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.64 ± 0.36	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65 ± 0.54	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.64 ± 0.58	
ค่าเฉลี่ย	4.64 ± 0.54	มากที่สุด

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๕±๐.๓๖	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๔±๐.๔๗	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๓±๐.๖๕	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๔±๐.๕๐	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๓±๐.๑๙	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓±๐.๒๒	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๓±๐.๓๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๓±๐.๔๙	๙๒.๖๐

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๓±๐.๔๗ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๓±๐.๕๐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๔±๐.๕๔ และ สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๓±๐.๓๔ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ ๔.๖๓±๐.๔๙ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

๓. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ		ความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๒±๐.๖๕	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๓±๐.๔๕	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๖๒±๐.๖๖	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๖๒±๐.๓๖	
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๓±๐.๕๘	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๖๒±๐.๖๓	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๒±๐.๕๓	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการ นอกสถานที่ บริการในเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๑±๐.๖๕	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๖๓±๐.๔๗	
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๒±๐.๖๓	
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๓±๐.๕๔	
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๖๒±๐.๕๘	
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๖๓±๐.๖๖	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๓±๐.๕๗	มากที่สุด

๓. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๒±๐.๔๕	
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๑±๐.๓๖	
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๓±๐.๔๕	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๒±๐.๖๕	
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๒±๐.๗๘	
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๖๒±๐.๕๕	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๒±๐.๕๙	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก		
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒±๐.๖๓	
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๓±๐.๓๕	
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑±๐.๔๖	
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๒±๐.๘๕	
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๒±๐.๙๐	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒±๐.๗๓	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๒±๐.๖๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๒±๐.๕๘	๙๒.๔๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๕๓ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๓±๐.๕๗ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๕๙ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๖๕ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ ๔.๖๒±๐.๕๘ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

๔. งานด้านจดทะเบียนและพาณิชย์

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean ± SD	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ		ความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๓±๐.๓๖	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๔±๐.๔๗	
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๖๕±๐.๖๐	
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๖๔±๐.๕๕	
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๔±๐.๔๗	
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๖๓±๐.๘๙	
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๔±๐.๕๐	มากที่สุด

๔. งานด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ (ต่อ)

ช่องทางการให้บริการ			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๕±๐.๔๕		
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๖๓±๐.๗๘		
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๔±๐.๕๖		
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๔±๐.๙๘		
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๖๔±๐.๕๘		
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๖๓±๐.๔๗		
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๔±๐.๔๗	มากที่สุด	
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๖๓±๐.๕๖		
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๔±๐.๓๑		
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๔±๐.๔๓		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๓±๐.๗๘		
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๓±๐.๔๐		
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๖๒±๐.๓๐		
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๓±๐.๓๓	มากที่สุด	
สิ่งอำนวยความสะดวก			
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๓±๐.๔๕		
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๕±๐.๓๖		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๔±๐.๔๘		
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๕±๐.๘๙		
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	๔.๖๔±๐.๔๕		
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔±๐.๖๐		
ค่าเฉลี่ย	๔.๖๔±๐.๔๗	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๔±๐.๔๑	๙๒.๘๐	

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๔±๐.๕๐ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๔±๐.๔๗ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๓±๐.๓๓ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๔±๐.๔๗ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ ๔.๖๔±๐.๔๑ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean $\pm$ SD	ร้อยละ
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๓	๙๒.๔๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๓ $\pm$ ๐.๔๙	๙๒.๖๐
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๒ $\pm$ ๐.๕๘	๙๒.๔๐
งานด้านจดทะเบียนและพาณิชย์	๔.๖๔ $\pm$ ๐.๔๑	๙๒.๘๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงให้บริการดี
การทำงานมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน รวดเร็วและสามารถอธิบายกระบวนการได้เป็นอย่างดี
