

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างพบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	50	19	38.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	37	37.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	200	68	34.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	16	32.00
รวม	400	140	35.00

สำหรับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษาสูงสุด และอาชีพประจำ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้ว ดังแสดงในตารางที่ 3 - 7

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

งานบริการ	จำนวน (ร้อยละ)	
	เพศชาย	เพศหญิง
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	7 (36.84)	12 (63.15)
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	21 (56.75)	16 (43.24)
งานด้านรายได้หรือภาษี	30 (44.11)	38 (55.89)
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	10 (62.50)	6 (37.50)

ตารางที่ 4 แสดงอายุของผู้ตอบประเมินแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	อายุ				
	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-	13	6	-	-
งานด้านรายได้หรือภาษี	10	9	8	10	-
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	5	5	58
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	-	2	12	2	-
รวม	10	24	31	17	58

ตารางที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

งานบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่า	แยกกันอยู่
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	2 (10.52)	17 (89.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	6 (16.21)	30 (81.08)	1 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
งานด้านรายได้หรือภาษี	5 (7.35)	55 (80.88)	6 (8.82)	2 (2.94)	0 (0.00)
งานด้านโยธาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	2 (12.50)	12 (75.00)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)

ตารางที่ 6 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษาสูงสุด	จำนวน (ร้อยละ)			
	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการฯ	ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	0 (0.00)	5 (13.51)	45 (66.17)	0 (0.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น	0 (0.00)	2 (5.40)	9 (13.23)	1 (6.25)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	17 (89.47)	25 (67.56)	14 (20.58)	12 (75.00)
ปวส., อนุปริญญา	2 (10.52)	5 (13.51)	0 (0.00)	3 (18.75)
ปริญญาตรี	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
	19 (100.00)	37 (100.00)	68 (100.00)	16 (100.00)

ตารางที่ 7 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	งานบริการ			
	ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	ด้านรายได้หรือ ภาษี	ด้านพัฒนา ชุมชนฯ	ด้านโยธา ขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	0 (0.00)	6 (15.15)	0(0.00)	0 (0.00)
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	0 (0.00)	20 (32.25)	0 (0.00)	0 (0.00)
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	35.88)	7 (15.15)	0 (0.00)	3 (18.75)
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	13 (70.58)	4 (18.18)	0 (0.00)	9 (56.25)
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	0 (0.00)	0 (0.00)	40 (53.84)	0 (0.00)
เกษตรกร / ประมง	3(17.64)	0 (0.00)	22 (30.76)	4 (25.00)
รับจ้างทั่วไป	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (7.69)	0 (0.00)
ว่างงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	3(7.69)	0 (0.00)
อื่นๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	19 (100.00)	37 (100.00)	68 (100.00)	16(100.00)

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้ว พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.24 ± 0.53 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.26 ± 0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.26 ± 0.54 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.24 ± 0.55 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ 4.25 ± 0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.25 $\pm$ 0.55
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26 $\pm$ 0.51
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.23 $\pm$ 0.55
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.24 $\pm$ 0.52
ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.23 $\pm$ 0.50
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.24 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.24 $\pm$ 0.53
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.25 $\pm$ 0.55
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.26 $\pm$ 0.52
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26 $\pm$ 0.51
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.27 $\pm$ 0.54
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.25 $\pm$ 0.56
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.26 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.26 $\pm$ 0.54
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.26 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.24 $\pm$ 0.57
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.26 $\pm$ 0.55
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.27 $\pm$ 0.51
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.26 $\pm$ 0.56
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.25 $\pm$ 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.26 $\pm$ 0.54
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.26 $\pm$ 0.60
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.23 $\pm$ 0.55
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.24 $\pm$ 0.56
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.24 $\pm$ 0.57
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.22 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ย	4.24 $\pm$ 0.55
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25 $\pm$ 0.55

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วพบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.24 ± 0.55 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.23 ± 0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.25 ± 0.57 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.25 ± 0.56 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับ 4.24 ± 0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.23 ± 0.55
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23 ± 0.54
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.26 ± 0.57
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.25 ± 0.54
ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.25 ± 0.51
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.24 ± 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.24 ± 0.55
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.22 ± 0.54
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.23 ± 0.55
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24 ± 0.56
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.26 ± 0.54
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.23 ± 0.55
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.24 ± 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.23 ± 0.53
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.26 ± 0.56
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.24 ± 0.57
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.25 ± 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.24 ± 0.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.26 ± 0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.24 ± 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.25 ± 0.57

ตารางที่ 9(ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.25 $\pm$ 0.55
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.24 $\pm$ 0.56
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.25 $\pm$ 0.54
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.26 $\pm$ 0.55
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.24 $\pm$ 0.56
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25 $\pm$ 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.25 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 $\pm$ 0.55

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วพบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.22 $\pm$ 0.56 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.21 $\pm$ 0.65 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.23 $\pm$ 0.55 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.24 $\pm$ 0.60 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับ 4.22 $\pm$ 0.59 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.21 $\pm$ 0.55
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.22 $\pm$ 0.54
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.21 $\pm$ 0.51
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.23 $\pm$ 0.56
ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.22 $\pm$ 0.57
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.22 $\pm$ 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.22 $\pm$ 0.56
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.23 $\pm$ 0.63
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.24 $\pm$ 0.64
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.21 $\pm$ 0.60
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.20 $\pm$ 0.63
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.20 $\pm$ 0.66
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.21 $\pm$ 0.67
ค่าเฉลี่ย	4.21 $\pm$ 0.65
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.25 $\pm$ 0.55
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.23 $\pm$ 0.54
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.25 $\pm$ 0.51
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.24 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.22 $\pm$ 0.50
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.23 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ย	4.23 $\pm$ 0.55
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.25 $\pm$ 0.55
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.24 $\pm$ 0.50
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.22 $\pm$ 0.60
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.23 $\pm$ 0.61
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.25 $\pm$ 0.61
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24 $\pm$ 0.53
ค่าเฉลี่ย	4.24 $\pm$ 0.60
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 $\pm$ 0.59

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วพบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.60 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.68 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.61 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.64 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.60 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.23 $\pm$ 0.61
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.25 $\pm$ 0.66
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.24 $\pm$ 0.62
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.26 $\pm$ 0.60
ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.26 $\pm$ 0.61
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.25 $\pm$ 0.59
ค่าเฉลี่ย	4.24 $\pm$ 0.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.23 $\pm$ 0.66
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.24 $\pm$ 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25 $\pm$ 0.66
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.26 $\pm$ 0.68
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.27 $\pm$ 0.70
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.26 $\pm$ 0.69
ค่าเฉลี่ย	4.25 $\pm$ 0.68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.22 $\pm$ 0.67
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.27 $\pm$ 0.66
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.25 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.26 $\pm$ 0.57
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.26 $\pm$ 0.55
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.25 $\pm$ 0.67
ค่าเฉลี่ย	4.25 $\pm$ 0.61

ตารางที่ 11(ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.26 $\pm$ 0.62
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.24 $\pm$ 0.66
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.25 $\pm$ 0.61
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.21 $\pm$ 0.60
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.26 $\pm$ 0.66
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.23 $\pm$ 0.64
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 $\pm$ 0.59

ตารางที่ 12ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.25 $\pm$ 0.55
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.24 $\pm$ 0.55
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.22 $\pm$ 0.59
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.24 $\pm$ 0.59

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข่าวสำคัญต่างๆ ให้ประชาชนได้ทราบโดยใช้ทางเสียงตามสาย เนื่องจากสะดวก รวดเร็วและครอบคลุมพื้นที่ของตำบล
2. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรปรับปรุงถนนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วให้มีคุณภาพดีเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชนในพื้นที่
4. ต้องการให้มีการติดตามประเมินผลขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วอย่างสม่ำเสมอ