



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทานากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดำเนินการโดย

คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)

ทั้งนี้คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ด้วยความถูกต้องตามหลัก วิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับ กำหนด แนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัด นครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้าน คือ (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้องดังนี้

(๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓,๐๙๖ ราย (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๒๘๑ ราย (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๖๑ ราย และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย

สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัด นครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ

๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก เสนอให้ เสนอให้ อบต. จัดงบประมาณในการจัดทำอุปกรณ์ในการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค เพื่อช่วยประชาชนที่ยังไม่มีความเข้าใจในการป้องกันโรคระบาดที่มาสู่ตนเอง และรณรงค์ในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

๕.๒ งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เสนอให้ มีการจัดเจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกให้ ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการมาเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผ่านเสียงตามสาย และการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน

๕.๓ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เสนอให้ องค์กรบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ควรจัดทำคู่มือ เพื่อช่วยให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเข้าใจ และลดขั้นตอนเวลาดำเนินการติดต่อ

๕.๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เสนอให้ อบต. ควรมีการวางแผนในเชิงรุกเพื่อบรรเทาปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ ที่เกิดขึ้นในทุกปี เพื่อถนนสำหรับสัญจรในเส้นทางที่ดี แก้ปัญหาในส่วนระบบระบายน้ำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า	๑
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า	๓
การดำเนินการประเมิน	๕
ผลการประเมิน	๑๑
ตอนที่ ๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ไข้เลือดออก	๑๑
ตอนที่ ๒ งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๕
ตอนที่ ๓ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๙
ตอนที่ ๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย (อุทกภัย)	๒๓
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๒๘
ภาคผนวก	๒๙
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน	๓๐
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล	๓๐
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม	๓๐
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๓๙

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๘
๒	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๘
๓	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๙
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๙
๖	งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก	๑๑
๗	งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๕
๘	งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๙
๙	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)	๑๓
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม	๒๗

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า	๓
๒	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า	๔

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลลานตากฟ้ามีพื้นที่รับผิดชอบโดยประมาณ ๑๘.๗๘ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๒,๐๐๐ ไร่ โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอนครชัยศรีเป็นระยะทางประมาณ ๘ กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครปฐม ประมาณ ๒๐ กิโลเมตร ตำบลลานตากฟ้ามีหมู่บ้านจำนวน ๕ หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ ๑ บ้านคลองเจ๊ก หมู่ ๒ บ้านลำทหาร หมู่ ๓ บ้านลานตากฟ้า หมู่ ๔ บ้านท้ายวัด และหมู่ ๕ บ้านบางเก็ง

ตำบลลานตากฟ้ามีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศ	อาณาเขตติดต่อ
ทิศเหนือ	ดอนแฝก และตำบลห้วยพลูอำเภอ นครชัยศรี
ทิศใต้	ตำบลจี่วราย อำเภอ นครชัยศรี
ทิศตะวันออก	ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล
ทิศตะวันตก	ตำบลวัดสำโรง อำเภอ นครชัยศรี

๑.๑ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลลานตากฟ้า มีพื้นที่ ๑๘.๗๘ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๒,๐๐๐ ไร่ สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะสำหรับการเกษตรกรรม เนื่องด้วยเป็นที่สีเขียว มีน้ำอุดมสมบูรณ์ตลอดปี เพราะมีแม่น้ำนครชัยศรีไหลผ่าน ประกอบกับมีลำคลองจำนวนมาก ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร โดยเฉพาะการทำนา ซึ่งมีพื้นที่นาประมาณ ๕,๐๐๐ ไร่ อาชีพรองลงมาเป็นการทำสวน เช่น ฝรั่ง ชมพู่ ส้มโอ ขนุน มะม่วง และสวนผัก ฯลฯ การทำสวนกล้วยไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ มีพื้นที่สวน ประมาณ ๑,๑๐๐ ไร่ และอาชีพการประมง เช่น การเลี้ยงกุ้ง และปลา เป็นจำนวนมาก เป็นต้น

๑.๒ ลักษณะของอากาศ

ข้อมูลอากาศ พบว่าลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดนครปฐม จัดอยู่ในแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดูร้อน (Tropical Savana Climate : Aw) เกิดอิทธิพลของลมมรสุมพัดผ่านทำให้เกิดฤดู ๓ ฤดู ดังนี้

ฤดูฝน เกิดจากอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มจากเดือนพฤษภาคมไปสิ้นสุดราวกลางเดือนตุลาคมระยะที่มีฝนตกชุกที่สุดคือ เดือนสิงหาคม และเดือนกันยายน

ฤดูหนาว เกิดจากอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจากประเทศจีนที่พัดผ่าน เริ่มจากปลายเดือนตุลาคม ไปสิ้นสุดราวกลางเดือนกุมภาพันธ์ ระยะนี้จะมีฝนตกบ้างเป็นบางครั้งคราว แต่ปริมาณไม่มากนัก และมีลมเย็นพัดสลับเป็นระลอก ช่วงที่มีอากาศหนาวเย็นมากที่สุดอุณหภูมิจะไม่ต่ำมากนัก เพราะรับอิทธิพลจากกระแสลมในบริเวณอ่าวไทย

ฤดูร้อน เกิดจากอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ เริ่มจากกลางเดือนกุมภาพันธ์ไปสิ้นสุดราวกลางเดือนพฤษภาคม ทรัพยากรธรรมชาติ

๑.๓ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินส่วนใหญ่จะเป็นดินร่วนปนทราย บางแห่งดินตะกอนตักทับถมเป็นดอนสูงขึ้นมาเป็นแหล่งปลูกข้าว ปลูกพืชไร่ ผักและผลไม้ต่าง ๆ

๑.๔ ลักษณะของแหล่งน้ำ

ด้วยพื้นที่มีแม่น้ำสายใหญ่ไหลผ่าน คือ แม่น้ำนครชัยศรี จึงมีลำคลองสาขาหลายสาย ทำให้พื้นที่ชุ่มน้ำเหมาะแก่การทำการเกษตร ด้วยลำคลองถึง ๒๓ สาย ประชาชนตำบลลานตากฟ้า ดำเนินชีวิตด้วยอาศัยน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพและการใช้ชีวิตประจำวัน

๑.๕ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลลานตากฟ้าอยู่ในเขตปริมณฑล ไม่มีทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่

๒. โครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่

๒.๑ ถนน

ตำบลลานตากฟ้ามีเส้นทางสัญจรที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ ผ่านถนนลูกรัง ถนนลาดยาง และถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และการเดินทางโดยเรือผ่านลำคลอง นอกจากนี้ การเดินทางระหว่างหมู่บ้านและชุมชนใกล้เคียง สามารถเดินทางได้โดยรถโดยสารประจำทางสาย ศาลายา ห้วยพลู เริ่มจากตลาดศาลายาวิ่งผ่าน หมู่ที่ ๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลลานตากฟ้า ผ่านตำบลดอนแฝก และตลาดห้วยพลู

๒.๒ แหล่งน้ำ ประกอบด้วย

๒.๒.๑ แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ แม่น้ำท่าจีน และลำคลองสาธารณะ ๑๗ สาย

๒.๒.๒ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ บ่อน้ำบาดาล ๑๓ แห่ง และหอดังน้ำประปา คสล. ๑๑ แห่ง

๒.๓ สถานที่ราชการ/สำคัญ

๒.๓.๑ สถานศึกษา

๑) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง

๒) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ จำนวน ๒ แห่ง

๒.๓.๒ การสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลานตากฟ้า

๒.๓.๓ สถาบันและองค์กรศาสนา

๑) วัด ๒ แห่ง ได้แก่ วัดลานตากฟ้า และวัดพุทธธรรมรังษี

๒) โรงเจ ๑ แห่ง

๒.๔ หน่วยธุรกิจในพื้นที่ ได้แก่ บั้มก๊าซ LPG ๑ แห่ง ๑ และร้านค้าชุมชน ๑ แห่ง

๓. ลักษณะทางสังคม

๓.๑ จำนวนประชากร ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๔ จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร มีประชากรทั้งสิ้น ๘,๕๐๔ คน แยกเป็นเพศชาย ๓,๙๕๓ คน และเพศหญิง ๔,๕๖๑ คน โดยมีทั้งสิ้น ๓,๐๙๖ ครัวเรือน

๓.๒ การประกอบอาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้าง ค้าขาย และรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม

๓.๒.๑ การเกษตร พื้นที่ตำบลลานตากฟ้าเป็นพื้นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเกษตร ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลลานตากฟ้า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน เช่น สวนส้มโอ สวนกล้วยไม้ สวนมะพร้าว และมีการปลูกพืชผักต่าง ๆ เช่น ผักชีฝรั่ง ผักสวนครัวต่าง ๆ รวมทั้งเลี้ยงสัตว์เพื่อใช้ในการบริโภคในครัวเรือน และเป็นผลผลิตเพื่อจำหน่ายเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว สัตว์ที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ สุกร ไก่ ปลา กุ้ง พืชที่ปลูกส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าว ชมพู่ มะพร้าวน้ำหอม มะม่วง ฝรั่ง พันธุ์มะพร้าวน้ำหอม พันธุ์ส้มโอ เป็นต้น

๓.๒.๒ การประมง มีการทำเป็นส่วนน้อย ส่วนใหญ่เพื่อประกอบอาหารในครัวเรือนไม่เหมาะกับการทำเป็นอาชีพ

๓.๒.๓ การปศุสัตว์ในพื้นที่ตำบลลานตากฟ้า ไม่เหมาะแก่การปศุสัตว์จึงไม่ค่อยมีประชาชนประกอบอาชีพนี้

๓.๒.๔ การบริการ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร งานด้านบริการจึงไม่มีผู้ประกอบการ

๓.๒.๕ การท่องเที่ยว หากจะพัฒนาหารายได้จากแหล่งท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงเกษตรเหมาะสมกับพื้นที่มากที่สุด ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า กำลังดำเนินการจัดทำตลาดน้ำวัดลานตากฟ้า เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชน

๓.๒.๖ การอุตสาหกรรม เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องผังเมือง และความเหมาะสมของพื้นที่ จึงไม่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจจากการอุตสาหกรรม

๓.๒.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อรวมกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพประเภทเดียวกัน หรือเอื้ออำนวยต่อกันอยู่ ๒ กลุ่ม โดยเน้นการนำผลผลิตในพื้นที่มาแปรรูป สร้างมูลค่าเพิ่มและรายได้เสริมให้แก่ชุมชน

๓.๒.๘ แรงงาน การจ้างแรงงานเป็นอาชีพรองจากการเกษตร โดยเฉพาะการจ้างงานในภาคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมที่อยู่นอกพื้นที่ ประชาชนส่วนหนึ่งยังประกอบอาชีพทางด้านนี้อยู่

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๑. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

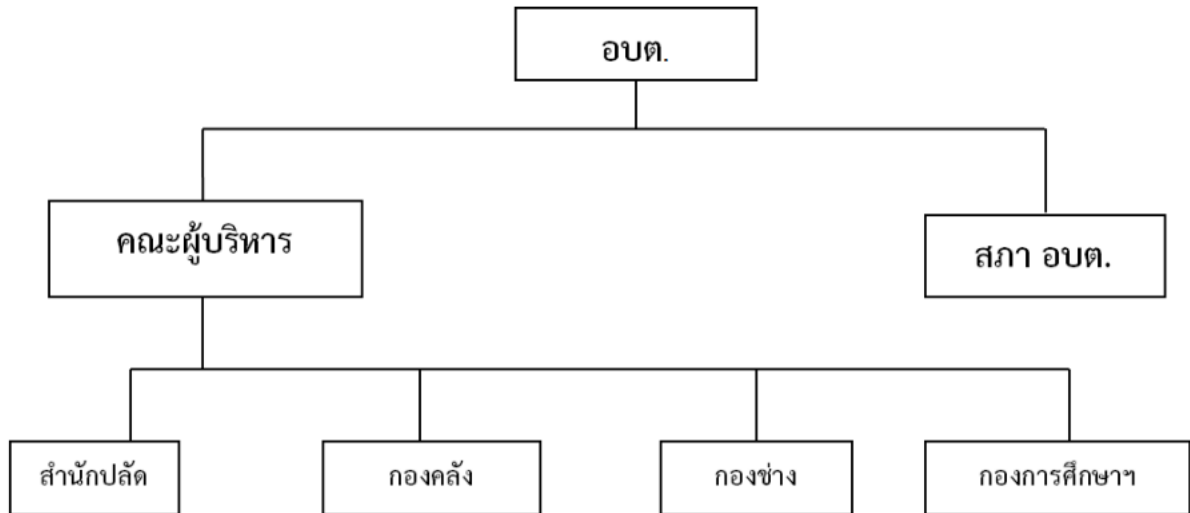
องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๙ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า



ภาพที่ ๑ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๓. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า



ภาพที่ ๒ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัด นครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้านคือ ((๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓,๐๙๖ ราย (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๒๘๑ ราย (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๖๑ ราย และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านมี จำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓,๐๙๖ รายทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๒๘๑ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มี ความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๖๑ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มี ความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ รายทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอม ให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓,๐๙๖ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $+ 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{3,096}{1 + 3,096 (0.05)^2} \\ &= 354.23 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๕๕ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๒๘๑ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความ คลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $+ 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{281}{1 + 281 (0.05)^2} \\ &= 165.05 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๖ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากกองการบริบาลส่วนตำบลลานตากฟ้า

๓) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๖๑ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{61}{1 + 61(0.05)^2} \\ &= 52.93 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๓ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากกองการบริบาลส่วนตำบลลานตากฟ้า

๔) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{85}{1 + 85(0.05)^2} \\ &= 70.10 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๗๑ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากกองการบริบาลส่วนตำบลลานตากฟ้า

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑.งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก	๓,๐๙๖	๓๕๕
๒.งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๘๑	๑๖๖
๓. งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖๑	๕๓
๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)	๘๕	๗๑

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการปรากฏดังนี้

ตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ จำนวนผู้มีความพึงพอใจ

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ		คะแนนที่ได้
ขั้นสูง	ขั้นต่ำ	
๑. มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	-	๑๐
๒. มากกว่าร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๕	๙
๓. มากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๐	๘
๔. มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๕	๗
๕. มากกว่าร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๐	๖
๖. มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๕	๕
๗. มากกว่าร้อยละ ๖๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๐	๔
๘. มากกว่าร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๕	๓
๙. มากกว่าร้อยละ ๕๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๐	๒
๑๐. มากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๕๕	๑
๑๑. น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	-	๐

๒.๔ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๒.๔.๑ การนับจำนวนผู้พึงพอใจให้นับเฉพาะผู้ตอบระดับ “พึงพอใจ” และ “พึงพอใจมาก” หรือ เฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

พึงพอใจน้อยมาก (๑)	พอใจน้อย (๒)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจ (๔)	พึงพอใจมาก (๕)
๐	๐	๔๐	๕	๕๐

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการที่นำมานับมี ๕๕ คน คือ พึงพอใจ (๔) = ๕ คน + พึงพอใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพอใจ = ๕๕ คน จากผู้ประเมินทั้งหมด ๙๕ คน ประเมินเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และ เมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจตามตารางที่ ๒ จะได้คะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๕ ราย ผลคำตอบใน ๑ ด้าน ซึ่งมีจำนวน ๕ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๔ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	๑	๒	๓	๔	๕
มีความพึงพอใจ (๔+๕)	๘๗	๘๗	๘๕	๘๘	๘๖
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๑.๕๘	๘๙.๔๗	๙๒.๖๓	๙๐.๕๓

จากตารางอธิบายได้ว่า แบบสอบถามในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๘๙.๔๗+๙๒.๖๓+๙๐.๕๓)/๕$$

$$= ๙๑.๑๖$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๒.๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน มีดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	๑	๒	๓	๔
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๑.๕๘	๙๐.๗๕	๙๑.๓๗
ผลการประเมิน	๙	๙	๙	๙

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๕+๙๑.๓๗)/๔$$

$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อม เสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

(n = ๓๕๕)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของ โรคไข้เลือดออก มีความสะดวก	๐	๐	๒๒	๑๖๖	๑๖๗	๓๓๓	๙
	๐	๐	๖.๒๐	๔๖.๗๖	๔๗.๐๔	๙๓.๘๐	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของ โรคไข้เลือดออก อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒๓	๑๖๙	๑๖๓	๓๓๒	๙
	๐	๐	๖.๔๘	๔๗.๖๑	๔๕.๙๒	๙๓.๕๒	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับการป้องกันและควบคุมการแพร่ ระบาดของโรคไข้เลือดออก ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒๓	๑๖๔	๑๖๘	๓๓๒	๙
	๐	๐	๖.๔๘	๔๖.๒๐	๔๗.๓๒	๙๓.๕๒	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๒๐	๑๙๔	๑๔๑	๓๓๕	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๕๔.๖๕	๓๙.๗๒	๙๔.๓๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๒๕	๑๖๘	๑๖๒	๓๓๐	๙
	๐	๐	๗.๐๔	๔๗.๓๒	๔๕.๖๓	๙๒.๙๖	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๖๓	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๕๕)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๕	๑๘๘	๑๕๒	๓๔๐	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๕๒.๙๖	๔๒.๘๒	๙๕.๗๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒๒	๑๘๔	๑๔๙	๓๓๓	๙
	๐	๐	๖.๒๐	๕๑.๘๓	๔๑.๙๗	๙๓.๘๐	
๓. ความพึงพอใจต่อ การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๒๐	๒๐๘	๑๒๗	๓๓๕	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๕๘.๕๙	๓๕.๗๗	๙๔.๓๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกแบบออนไลน์	๐	๐	๑๔	๒๐๒	๑๓๙	๓๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๙๔	๕๖.๙๐	๓๙.๑๕	๙๖.๐๖	
๕. ความพึงพอใจต่อการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑๑	๑๘๑	๑๖๓	๓๕๕	๑๐
	๐	๐	๓.๑๐	๕๐.๙๙	๔๕.๙๒	๙๖.๙๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๓๘	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๕๕)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ การ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของ โรคไข้เลือดออก	๐	๐	๒๘	๑๒๕	๒๐๒	๓๒๗	๙
	๐	๐	๗.๘๙	๓๕.๒๑	๕๖.๙๐	๙๒.๑๑	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน การ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของ โรคไข้เลือดออก	๐	๐	๒๓	๒๒๐	๑๑๒	๓๓๒	๙
	๐	๐	๖.๔๘	๖๑.๙๗	๓๑.๕๕	๙๙.๕๒	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจให้ การป้องกันและควบคุมการแพร่ ระบาดของโรคไข้เลือดออก	๐	๐	๑๓	๑๕๗	๑๘๕	๓๕๒	๑๐
	๐	๐	๓.๖๖	๔๔.๒๓	๕๒.๑๑	๙๖.๓๔	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๗	๑๔๖	๑๙๒	๓๓๘	๑๐
	๐	๐	๔.๗๙	๔๑.๑๓	๕๔.๐๘	๙๕.๒๑	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๒๐	๒๐๐	๑๓๕	๓๓๕	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๕๖.๓๔	๓๘.๐๓	๙๙.๓๗	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๓๑	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๕๕)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคใช้เลือดออก มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๒๑	๑๕๐	๑๘๔	๓๓๕	๙
	๐	๐	๕.๙๒	๔๒.๒๕	๕๑.๘๓	๙๔.๐๘	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคใช้เลือดออก มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๒	๑๙๑	๑๕๒	๓๕๓	๑๐
	๐	๐	๓.๓๘	๕๓.๘๐	๔๒.๘๒	๙๖.๖๒	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคใช้เลือดออก ได้โดยง่าย	๐	๐	๑๑	๑๙๑	๑๕๓	๓๕๔	๑๐
	๐	๐	๓.๑๐	๕๓.๘๐	๔๓.๑๐	๙๖.๙๐	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๔	๑๙๑	๑๕๐	๓๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๙๔	๕๓.๘๐	๔๒.๒๕	๙๖.๐๖	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑๐	๑๖๐	๑๘๕	๓๕๕	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๔๕.๐๗	๕๒.๑๑	๙๗.๑๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๑๗	๑๐
การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคใช้เลือดออก						๙๔.๘๗	๙

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคใช้เลือดออก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๒ งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

(n = ๑๖๖)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมทั้ง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความสะดวก	๐	๐	๖	๙๐	๗๐	๑๖๐	๑๐
	๐	๐	๓.๖๑	๕๔.๒๒	๔๒.๑๗	๙๖.๓๙	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่าง ชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๗	๘๙	๗๐	๑๕๙	๑๐
	๐	๐	๔.๒๒	๕๓.๖๑	๔๒.๑๗	๙๕.๗๘	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๕	๘๑	๘๐	๑๖๑	๑๐
	๐	๐	๓.๐๑	๔๘.๘๐	๔๘.๑๙	๙๖.๙๙	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๓	๘๓	๘๐	๑๖๓	๑๐
	๐	๐	๑.๘๑	๕๐.๐๐	๔๘.๑๙	๙๘.๑๙	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๓	๑๐๐	๖๓	๑๖๓	๑๐
	๐	๐	๑.๘๑	๖๐.๒๔	๓๗.๙๕	๙๘.๑๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๗.๑๑	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๑๖๖)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๖	๖๐	๑๐๐	๑๖๐	๑๐
	๐	๐	๓.๖๑	๓๖.๑๔	๖๐.๒๔	๙๖.๓๙	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และ ให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๘	๗๘	๘๐	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๘๒	๔๖.๙๙	๔๘.๑๙	๙๕.๑๘	
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ (ออกหน่วย เคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๐	๕๖	๑๐๐	๑๕๖	๙
	๐	๐	๖.๐๒	๓๓.๗๓	๖๐.๒๔	๙๓.๙๘	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แบบออนไลน์	๐	๐	๘	๕๘	๑๐๐	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๘๒	๓๔.๙๔	๖๐.๒๔	๙๕.๑๘	
๕. ความพึงพอใจต่อ การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง นอกเวลาทำการ (ช่วง พักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๖	๘๖	๗๔	๑๖๐	๑๐
	๐	๐	๓.๖๑	๕๑.๘๑	๔๔.๕๘	๙๖.๓๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๔๒	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๑๖๖)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๐	๐	๑๓	๕๖	๙๗	๑๕๖	๙
	๐	๐	๗.๘๓	๓๓.๗๓	๕๘.๔๓	๙๒.๑๗	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๐	๐	๗	๖๖	๙๓	๑๕๙	๑๐
	๐	๐	๔.๒๒	๓๙.๗๖	๕๖.๐๒	๙๕.๗๘	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจกับ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง	๐	๐	๑๐	๖๖	๙๐	๑๕๖	๙
	๐	๐	๖.๐๒	๓๙.๗๖	๕๔.๒๒	๙๓.๙๘	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๕	๗๑	๙๐	๑๖๑	๑๐
	๐	๐	๓.๐๑	๔๒.๗๗	๕๔.๒๒	๙๖.๙๙	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๑๒	๗๑	๘๓	๑๕๔	๙
	๐	๐	๗.๒๓	๔๒.๗๗	๕๐.๐๐	๙๒.๗๗	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๓๔	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๑๖๖)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความทันสมัยและเหมาะสม	๐	๐	๑๐	๕๖	๑๐๐	๑๕๖	๙
	๐	๐	๖.๐๒	๓๓.๗๓	๖๐.๒๔	๙๙.๙๙	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๔	๘๖	๗๖	๑๖๒	๑๐
	๐	๐	๒.๔๑	๕๑.๘๑	๔๕.๗๘	๙๙.๙๙	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้โดยง่าย	๐	๐	๘	๘๒	๗๖	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๘๒	๔๙.๔๐	๔๕.๗๘	๙๙.๑๘	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๔	๘๖	๗๖	๑๖๒	๑๐
	๐	๐	๒.๔๑	๕๑.๘๑	๔๕.๗๘	๙๙.๙๙	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๘	๘๖	๗๒	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๘๒	๕๑.๘๑	๔๓.๓๗	๙๙.๑๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๙๐	๑๐
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง						๙๕.๖๙	๑๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๓ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

(n = ๕๓)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมทั้ง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มี ความสะดวก	๐	๐	๓	๒๔	๒๖	๕๐	๙
	๐	๐	๕.๖๖	๔๕.๒๘	๔๙.๐๖	๙๙.๓๔	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อย่าง ชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๓	๒๕	๒๕	๕๐	๙
	๐	๐	๕.๖๖	๔๗.๑๗	๔๗.๑๗	๙๙.๓๔	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒	๒๖	๒๕	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๙.๐๖	๔๗.๑๗	๙๖.๒๓	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๒	๒๔	๒๗	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๕.๒๘	๕๐.๙๔	๙๖.๒๓	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๓๐	๒๒	๕๒	๑๐
	๐	๐	๑.๘๙	๕๖.๖๐	๔๑.๕๑	๙๘.๑๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๕	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๕๓)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๒	๒๑	๓๐	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๓๙.๖๒	๕๖.๖๐	๙๖.๒๓	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒	๒๒	๒๙	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๑.๕๑	๕๔.๗๒	๙๖.๒๓	
๓. ความพึงพอใจต่อด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๒	๒๕	๒๖	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๗.๑๗	๔๙.๐๖	๙๖.๒๓	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบออนไลน์	๐	๐	๓	๒๖	๒๔	๕๐	๙
	๐	๐	๕.๖๖	๔๙.๐๖	๔๕.๒๘	๙๙.๓๔	
๕. ความพึงพอใจต่อด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๓	๒๖	๒๔	๕๐	๙
	๐	๐	๕.๖๖	๔๙.๐๖	๔๕.๒๘	๙๙.๓๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๔๗	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๕๓)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ ด้าน โยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๒	๒๑	๓๐	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๓๙.๖๒	๕๖.๖๐	๙๖.๒๓	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน ด้าน โยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๑	๒๖	๒๖	๕๒	๑๐
	๐	๐	๑.๘๙	๔๙.๐๖	๔๙.๐๖	๙๘.๑๑	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจกับ ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๒	๓๐	๒๑	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๕๖.๖๐	๓๙.๖๒	๙๖.๒๓	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๒๕	๒๖	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๗.๑๗	๔๙.๐๖	๙๖.๒๓	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๒	๒๘	๒๓	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๕๒.๘๓	๔๓.๔๐	๙๖.๒๓	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๖๐	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๕๓)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน ด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๓	๒๕	๒๕	๕๐	๙
	๐	๐	๕.๖๖	๔๗.๑๗	๔๗.๑๗	๙๔.๓๔	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๒	๒๕	๒๖	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๗.๑๗	๔๙.๐๖	๙๖.๒๓	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้โดยง่าย	๐	๐	๒	๒๓	๒๘	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๓.๔๐	๕๒.๘๓	๙๖.๒๓	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒	๒๕	๒๖	๕๑	๑๐
	๐	๐	๓.๗๗	๔๗.๑๗	๔๙.๐๖	๙๖.๒๓	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๒๕	๒๕	๕๐	๙
	๐	๐	๕.๖๖	๔๗.๑๗	๔๗.๑๗	๙๔.๓๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๔๗	๑๐
ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร						๙๕.๘๕	๑๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมทั้ง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) มี ความสะดวก	๐	๐	๑	๓๕	๓๕	๗๐	๑๐
	๐	๐	๑.๔๑	๔๙.๓๐	๔๙.๓๐	๙๘.๕๙	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๓	๓๔	๓๔	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๗.๘๙	๔๗.๘๙	๙๕.๗๗	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๔	๓๐	๓๗	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๒.๒๕	๕๒.๑๑	๙๙.๙๙	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๔	๒๙	๓๘	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๐.๘๕	๕๓.๕๒	๙๙.๙๙	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๓	๓๐	๓๘	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๒.๒๕	๕๓.๕๒	๙๕.๗๗	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๗๗	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๒	๓๔	๓๕	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๔๗.๘๙	๔๙.๓๐	๙๗.๑๘	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และ ให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๕	๓๑	๓๕	๖๖	๙
	๐	๐	๗.๐๔	๔๓.๖๖	๔๙.๓๐	๙๒.๙๖	
๓. ความพึงพอใจต่องานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๓	๓๔	๓๔	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๗.๘๙	๔๗.๘๙	๙๕.๗๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) แบบออนไลน์	๐	๐	๓	๓๕	๓๓	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๙.๓๐	๔๖.๔๘	๙๕.๗๗	
๕. ความพึงพอใจต่อ งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วง เย็น)	๐	๐	๖	๓๓	๓๒	๖๕	๙
	๐	๐	๘.๔๕	๔๖.๔๘	๔๕.๐๗	๙๑.๕๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๖๕	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)	๐	๐	๒	๔๐	๒๙	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๕๖.๓๔	๔๐.๘๕	๙๗.๑๘	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)	๐	๐	๔	๓๘	๒๙	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๕๓.๕๒	๔๐.๘๕	๙๔.๓๗	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจกับ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)	๐	๐	๔	๓๗	๓๐	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๕๒.๑๑	๔๒.๒๕	๙๔.๓๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๔	๓๘	๒๙	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๕๓.๕๒	๔๐.๘๕	๙๔.๓๗	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๑	๔๐	๓๐	๗๐	๑๐
	๐	๐	๑.๔๑	๕๖.๓๔	๔๒.๒๕	๙๘.๕๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๗๗	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) มีความ ทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๔	๒๖	๔๑	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๓๖.๖๒	๕๗.๗๕	๙๔.๓๗	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓	๓๐	๓๘	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๒.๒๕	๕๓.๕๒	๙๕.๗๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ได้โดยง่าย	๐	๐	๓	๓๐	๓๘	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๒.๒๕	๕๓.๕๒	๙๕.๗๗	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๕	๓๐	๓๖	๖๖	๙
	๐	๐	๗.๐๔	๔๒.๒๕	๕๐.๗๐	๙๒.๙๖	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๔	๒๙	๓๘	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๐.๘๕	๕๓.๕๒	๙๔.๓๗	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๖๕	๙
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)						๙๕.๒๑	๑๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๕ โดยมีผล ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน ระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน	ร้อยละของผู้ประเมิน	ผลการประเมิน
การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก	๓๕๕	๙๔.๘๗	๙
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖๖	๙๕.๖๙	๑๐
ด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕๓	๙๕.๘๕	๑๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)	๗๑	๙๕.๒๑	๑๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		๙๕.๔๑	๑๐

* ผู้ประเมินหมายถึงผู้ที่ประเมินระดับพอใจ และพอใจมาก

ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๓) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ (๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า มีการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก เป็นอย่างดี

๑.๒ งานด้านการจัดเก็บบรายนได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างดี แต่ขั้นตอนการทำงานไปทำที่สำนักงาน โดยมีกระบวนการหลายขั้นตอน จะเกิดความเบื่อหน่าย ในช่วงโควิด ๑๙ น่าจะมีการบริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบออนไลน์

๑.๓ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ อบต. บางส่วน มีความรู้ไม่เพียงพอในการอธิบายถึงข้อกฎหมายในการขออนุญาต ไม่มีการประชาสัมพันธ์กฎหมาย ขั้นตอน บทลงโทษ วิธีการปฏิบัติที่ ชัดเจน

๑.๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ทาง อบต.มีการเตรียมการที่ดีแล้ว แต่ควรมีการวางแผนในเชิงรุกเพื่อบรรเทาปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ ที่เกิดขึ้นในทุกปี เพื่อถนอมสำหรับสัญจรในเส้นทางที่ดี แก้ปัญหาในส่วนระบบระบายน้ำก็ควรทำให้ระบายน้ำได้จริงขณะที่ฝนตกนาน ๆ

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก เสนอให้ เสนอให้ อบต. จัดงบประมาณในการจัดทำอุปกรณ์ในการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค เพื่อช่วยประชาชนที่ยังไม่มีความเข้าใจในการป้องกันโรคระบาดที่มาสู่ตนเอง และรณรงค์ในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

๒.๒ งานด้านการจัดเก็บบรายนได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เสนอให้ มีการจัดเจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกให้ ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการมาเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผ่านเสียงตามสาย และการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน

๒.๓ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ควรจัดทำคู่มือ เพื่อช่วยให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเข้าใจ และลดขั้นตอนเวลาดำเนินการติดต่อ

๒.๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เสนอให้ อบต. ควรมีการวางแผนในเชิงรุกเพื่อบรรเทาปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ ที่เกิดขึ้นในทุกปี เพื่อถนอมสำหรับสัญจรในเส้นทางที่ดี แก้ปัญหาในส่วนระบบระบายน้ำ

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

๒.๑ นางสาว ชุติมา ทองสิน

๒.๒ นางสาว กาญจนา ระดมกิจ

๒.๓ นางสาว สุกัญญา พุ่มม่วง

๒.๔ นางสาว อริสรา แก้วเทียมบุตร

๒.๕ นาย ธนวัฒน์ เอกธารรัตน์

๒.๖ นางสาว กานต์ธิดา ศรีเหรา

๒.๗ นางสาว อรุณช มาตรวิจิตร

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกมี ความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกนอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกนอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก					
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการในเรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก มีความทันสมัยและเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) มีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)มีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)					
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย)					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล







