



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรี
มหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ คือ (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) (๓) งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) และ (๔) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับ
บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๒

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) (๓) งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) และ (๔) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละด้านมีจำนวนประชากรดังนี้ (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) คือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ คน (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑,๑๔๗ ครัวเรือน (๓) งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) คือ ผู้สูงอายุ จำนวน ๓๐๐ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๘ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๙ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านการบริการสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ อบต.จัดทำช่องทางการชำระภาษีเพิ่มเติมทางออนไลน์

๕.๒) เสนอให้ อบต.เพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย รวมถึงการจัดประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการติดต่อราชการเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย

๕.๓) เสนอให้ อบต.ฉีดให้ครบทุกหมู่ ซึ่งที่ผ่านมาเน้นแค่ที่ไหนมีใครเป็นไข้เลือดออกจึงจะไปฉีด

๕.๔) เสนอให้ อบต.สำรวจความต้องการด้านอื่นๆ ของผู้สูงอายุนอกเหนือจากการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อเป็นข้อมูลการจัดสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๑
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๔
การดำเนินการประเมิน	๕
ผลการประเมิน	๘
ตอนที่ ๑ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน)	๙
ตอนที่ ๒ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)	๑๓
ตอนที่ ๓ งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)	๑๗
ตอนที่ ๔ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	๒๑
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๒๕
ภาคผนวก	๒๗
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน	๒๘
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล	๒๘
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม	๒๙
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๓๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๖
๒	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๗
๓	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๗
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๘
๖	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	๙
๗	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)	๑๓
๘	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างงานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)	๑๗
๙	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	๒๑
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๕

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๔
๒	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๔

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ ยกฐานะจากสภาตำบลจัดตั้ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙ มีจำนวน ๕ หมู่บ้าน โดยมีสัญลักษณ์เป็นรูป ใบโพธิ์ มีสำนักงานตั้งอยู่ หมู่ที่ ๔ บ้านศรีมหาโพธิ์ ตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : admin@sreemahapo.go.th จังหวัดนครปฐม ห่างจากตัวอำเภอนครชัยศรี ประมาณ ๑๓ กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดนครปฐมประมาณ ๑๗ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ ๕๔ กิโลเมตร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีพื้นที่ประมาณ ๑๒.๙๙ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๘,๑๑๙ ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมบัว, วัดละมุด	อำเภอนครชัยศรี
ทิศใต้	ติดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมบัว, สัมปทวน	อำเภอนครชัยศรี
ทิศตะวันออก	ติดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด	อำเภอนครชัยศรี
ทิศตะวันตก	ติดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมบัว	อำเภอนครชัยศรี

๒. โครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่

๒.๑ ถนน

ในพื้นที่ตำบลศรีมหาโพธิ์ มีเส้นทางการสัญจรไปมาสะดวกทุกพื้นที่ ได้แก่ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนลาดยาง และถนนหินคลุก เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านและตำบลใกล้เคียง ๓๒ สาย และมีเส้นทางคมนาคมหลักที่สำคัญ ได้แก่

ถนนคอนกรีต จำนวน ๒๔ สาย	ระยะทางรวม	๑๐,๑๐๑ เมตร
หมู่ที่ ๑ จำนวน ๔ สาย	ระยะทางรวม	๑,๖๒๖ เมตร
หมู่ที่ ๒ จำนวน ๓ สาย	ระยะทางรวม	๑,๗๖๙ เมตร
หมู่ที่ ๓ จำนวน ๗ สาย	ระยะทางรวม	๒,๙๙๒ เมตร
หมู่ที่ ๔ จำนวน ๗ สาย	ระยะทางรวม	๓,๒๕๔ เมตร
หมู่ที่ ๕ จำนวน ๓ สาย	ระยะทางรวม	๔๖๐ เมตร
ถนนลาดยาง จำนวน ๑๒ สาย	ระยะทางรวม	๑๖,๒๗๖ เมตร
หมู่ที่ ๓ จำนวน ๒ สาย	ระยะทางรวม	๑,๐๐๐ เมตร
หมู่ที่ ๔ จำนวน ๘ สาย	ระยะทางรวม	๑๓,๖๐๐ เมตร
หมู่ที่ ๕ จำนวน ๒ สาย	ระยะทางรวม	๑,๖๗๖ เมตร
ถนนหินคลุก/ลูกรัง จำนวน ๓๐ สาย	ระยะทางรวม	๙,๔๓๖ เมตร
หมู่ที่ ๑ จำนวน ๑ สาย	ระยะทางรวม	๖๐๐ เมตร
หมู่ที่ ๒ จำนวน ๑ สาย	ระยะทางรวม	๖๑๒ เมตร
หมู่ที่ ๓ จำนวน ๙ สาย	ระยะทางรวม	๑,๘๙๘ เมตร
หมู่ที่ ๔ จำนวน ๑๖ สาย	ระยะทางรวม	๔,๖๓๑ เมตร
หมู่ที่ ๕ จำนวน ๓ สาย	ระยะทางรวม	๑,๖๙๕ เมตร

ถนนภายในเขต อบต.ศรีมหาโพธิ์ มีทั้งหมด ๖๖ สายทาง แบ่งเป็น

- | | |
|------------------------|-----------------|
| ๑. ทางหลวงชนบท | จำนวน ๒ สายทาง |
| ๒. ถนนสายหลัก | จำนวน ๑๗ สายทาง |
| ๓. ถนนสายรอง(ซอยต่างๆ) | จำนวน ๔๗ สายทาง |

๒.๒ ด้านไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั่วทุกครัวเรือน

๒.๓ แหล่งน้ำ ประกอบด้วย

๒.๓.๑ แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ แม่น้ำท่าจีน และลำคลอง ๙ สาย

๒.๓.๒ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ น้ำประปา (บาดาลสาธารณะ) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๒๑ หอถัง มีผู้ใช้น้ำประปา จำนวน ๑,๑๔๗ ครัวเรือน แยกเป็น

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| หมู่ที่ ๑ จำนวน ๒ หอถัง | จำนวนผู้ใช้ ๙๒ ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๒ จำนวน ๒ หอถัง | จำนวนผู้ใช้ ๑๐๘ ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๓ จำนวน ๕ หอถัง | จำนวนผู้ใช้ ๒๖๓ ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๔ จำนวน ๙ หอถัง | จำนวนผู้ใช้ ๗๖๕ ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๕ จำนวน ๓ หอถัง | จำนวนผู้ใช้ ๑๐๘ ครัวเรือน |

๒.๔ สถานที่ราชการ/สำคัญ

๒.๔.๑ สถานศึกษา

- โรงเรียนวัดศรีมหาโพธิ์ สังกัด สพฐ. จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ จำนวน ๑ แห่ง

๒.๔.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีมหาโพธิ์ มีเจ้าหน้าที่ ๖ คน

๒.๓.๓ สถานีตำรวจชุมชน และศูนย์ อปพร.ตำบล อย่างละ ๑ แห่ง

๒.๕ หน่วยธุรกิจในพื้นที่ ได้แก่ หน่วยธุรกิจในเขต อบต.โรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างหุ้นส่วน จำกัด ที่สำคัญ จำนวน ๔ แห่ง ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| - โรงงานผลิตเซรามิค | ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ |
| - โรงงานผลิตพลาสติก แคนเอเชีย | ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ |
| - โรงงานทำขนมปัง | ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ |
| - โรงงานผลิตถุงเท้า | ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ |

๓. ลักษณะทางสังคม

๓.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ ประกอบด้วย หมู่บ้าน ๕ หมู่ มีจำนวนประชากร ๔,๑๙๔ แยกเป็นเพศชาย ๒,๐๕๖ คน และเพศหญิง ๒,๑๓๘ คน โดยมีทั้งสิ้น ๑,๑๔๗ ครัวเรือน

๓.๒ การประกอบอาชีพ ประชาชนส่วนมากประกอบอาชีพการเกษตร ไร่นาสวนผสม อาชีพ ทำนา สวนกล้วยไม้ ไร่ร้าง ไร่มะลิ ดอกดาวเรือง บานไม่รู้โรย สวนผัก ฯลฯ รับจ้างโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอ และรับราชการบางส่วน

๑.๓.๓ กลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอื่น ๆ ในชุมชน ประกอบด้วย กลุ่มสตรี จำนวน ๕ กลุ่ม กลุ่มจักสาน ผักตบชวา จำนวน ๑ กลุ่ม และกลุ่มเพาะเห็ดหมู่ที่ ๔ จำนวน ๑ กลุ่ม

๔. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลศรีมหาโพธิ์ตั้งอยู่บนที่ราบภาคกลางตอนล่าง หรือที่ราบลุ่มบริเวณสามเหลี่ยมแม่น้ำท่าจีน ลักษณะภูมิประเทศโดยรวมของตำบลศรีมหาโพธิ์เป็นพื้นที่พื้นดินค่อนข้างราบเรียบ แล้วลาดเอียงไปทางตะวันออกถึงบริเวณแม่น้ำท่าจีนทางทิศใต้

๕. ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลศรีมหาโพธิ์จัดอยู่ในประเภทฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู (tropical savannah climate) สภาพอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุม ฤดูฝนจึงมีฝนตกชุก ฤดูร้อนอากาศค่อนข้างร้อน ส่วนฤดูหนาวอากาศไม่หนาวจัด จากสถิติของสถานีตรวจอากาศเกษตรกำแพงแสน กรมอุตุนิยมวิทยา ในช่วง ๒๐ ปี (พุทธศักราช ๒๕๑๕ – ๒๕๓๕) เฉลี่ยแล้วอุณหภูมิทั้งปีประมาณ ๒๘ องศาเซลเซียส โดยฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนและแห้ง อุณหภูมิสูงสุดจะอยู่ในช่วงเดือนเมษายน เฉลี่ย ๓๖.๘ องศาเซลเซียส และมีลมพัดจากอ่าวไทยเข้าสู่จังหวัดนครปฐมทางทิศตะวันตกเฉียงใต้

๖. การไฟฟ้า

ไฟฟ้าสาธารณะภายในตำบลศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๑๐๑ จุด ระยะทาง ๒๓,๕๒๗ เมตร แยกเป็น

หมู่ที่ ๑ จำนวน ๑๘ จุด	ระยะทางรวม	๑,๖๒๖ เมตร
หมู่ที่ ๒ จำนวน ๑๐ จุด	ระยะทางรวม	๑,๗๖๙ เมตร
หมู่ที่ ๓ จำนวน ๑๘ จุด	ระยะทางรวม	๕,๓๘๕ เมตร
หมู่ที่ ๔ จำนวน ๔๓ จุด	ระยะทางรวม	๑๒,๖๑๑ เมตร
หมู่ที่ ๕ จำนวน ๑๒ จุด	ระยะทางรวม	๒,๑๓๖ เมตร

๗. การประปา

น้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ จำนวน ๒๑ หอถัง มีผู้ใช้น้ำประปา จำนวน ๑,๑๔๗ ครัวเรือน แยกเป็น

หมู่ที่ ๑ จำนวน ๒ หอถัง	จำนวนผู้ใช้	๙๒ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๒ จำนวน ๒ หอถัง	จำนวนผู้ใช้	๑๐๘ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๓ จำนวน ๕ หอถัง	จำนวนผู้ใช้	๒๖๓ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๔ จำนวน ๙ หอถัง	จำนวนผู้ใช้	๕๗๖ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๕ จำนวน ๓ หอถัง	จำนวนผู้ใช้	๑๐๘ ครัวเรือน

๘. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอื่น ๆ จำนวน ๗ ประเภท ประกอบด้วย

๑. กลุ่มสตรี	จำนวน ๕ กลุ่ม	สมาชิก ๒๕๐ คน
๒. กลุ่มจักสานผักตบชวา	จำนวน ๑ กลุ่ม	สมาชิก ๑๐ คน
๓. กลุ่มเพาะเห็ดหมู่ที่ ๔	จำนวน ๑ กลุ่ม	สมาชิก ๒๐ คน

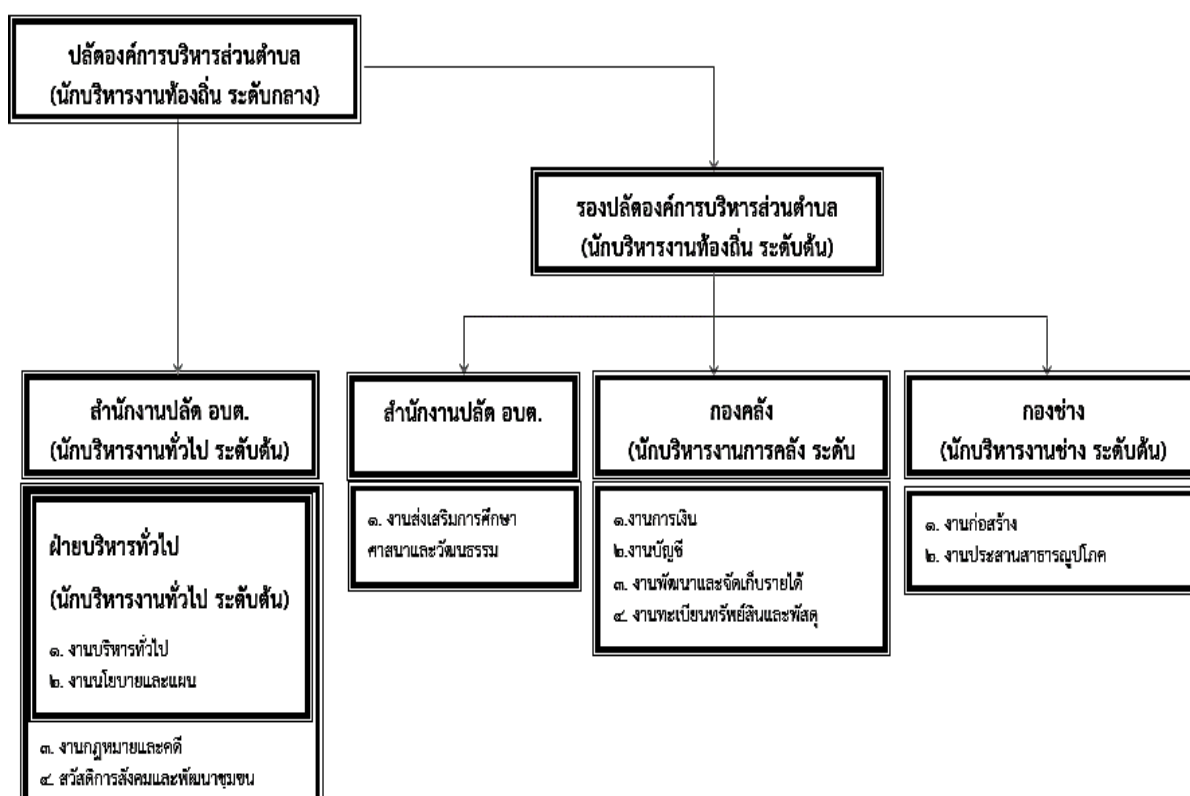
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๑. ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์



ภาพที่ ๑ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๒. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์



ภาพที่ ๒ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) (๓) งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) และ (๔) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้านคือ (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) (๓) งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) และ (๔) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละด้านมีจำนวนประชากรดังนี้ (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) คือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ คน (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑,๑๔๗ ครัวเรือน (๓) งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) คือ ผู้สูงอายุ จำนวน ๓๐๐ คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ สำรวจ ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน มีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) คือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ คน จะทำการสำรวจทั้งหมด

๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑,๑๔๗ ครัวเรือน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๓) งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน จะทำการสำรวจทั้งหมด

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) คือ ผู้สูงอายุ จำนวน ๓๐๐ คน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีการคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๑,๑๔๗}{๑+๑,๑๔๗ (๐.๐๕)^2}$$

$$= ๒๙๖.๕๗ \text{ คน}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๙๗ คน จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีการคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๓๐๐}{๑+๓๐๐ (๐.๐๕)^2}$$

$$= ๑๗๑.๔๒ \text{ คน}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๗๒ คน จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	๔๐	๔๐
๒. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)	๑,๑๔๗	๒๙๗
๓. งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)	๓๐	๓๐
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	๓๐๐	๑๗๒

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๕๘) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนอ้างอิงมาจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๕๘) ที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

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” หรือเฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

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

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการ ๕๐ คน คือ พอใจ (๔) = ๕ คน + พอใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพอใจ = ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และเมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจตามตารางที่ ๒ จะได้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบใน ๑ ด้าน ซึ่งมีจำนวน ๕ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๔ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	๑	๒	๓	๔	๕
มีความพอใจ (๔+๕)	๘๗	๘๙	๘๕	๘๘	๘๖
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๓.๖๘	๘๙.๔๗	๙๒.๖๓	๙๐.๕๓

จากตารางอธิบายได้ว่า แบบสอบถามในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= (๙๑.๕๘+๙๓.๖๘+๘๙.๔๗+๙๒.๖๓+๙๐.๕๓)/๕$$

$$= ๙๑.๕๘$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๔.๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	๑	๒	๓	๔
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๑.๕๘	๙๐.๗๔	๙๑.๓๗
ผลการประเมิน	๙	๙	๙	๙

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๔+๙๑.๓๗)/๔$$

$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อมเสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

(n = ๔๐)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความสะดวก	๐	๐	๔	๑๘	๑๘	๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔๕.๐๐	๔๕.๐๐	๙๐.๐๐	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือน และที่ดินอย่างชัดเจน	๐	๐	๓	๒๔	๑๓	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๖๐.๐๐	๓๒.๕๐	๙๒.๕๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๖	๒๒	๑๒	๓๔	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๐๐	๕๕.๐๐	๓๐.๐๐	๘๕.๐๐	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๓	๒๐	๑๗	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๕๐.๐๐	๔๒.๕๐	๙๒.๕๐	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๓	๒๕	๑๒	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๖๒.๕๐	๓๐.๐๐	๙๒.๕๐	
รวม						๙๐.๕๐	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๔๐)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๒	๓๐	๘	๓๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๗๕.๐๐	๒๐.๐๐	๙๕.๐๐	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการเพื่อขออนุญาตก่อสร้างอาคารบนสำนักงาน	๐	๐	๓	๑๙	๑๘	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๔๗.๕๐	๔๕.๐๐	๙๒.๕๐	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑	๒๕	๑๔	๓๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๕๐	๖๒.๕๐	๓๕.๐๐	๙๗.๕๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบออนไลน์	๐	๐	๕	๒๓	๑๒	๓๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๕๗.๕๐	๓๐.๐๐	๘๗.๕๐	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๓	๒๐	๑๗	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๕๐.๐๐	๔๒.๕๐	๙๒.๕๐	
รวม						๙๓.๐๐	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๕๐)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐	๒	๑๗	๒๑	๓๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๔๒.๕๐	๕๒.๕๐	๙๕.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐	๕	๒๔	๑๑	๓๕	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๖๐.๐๐	๒๗.๕๐	๘๗.๕๐	
๓. เจ้าหน้าที่ที่ทำทางความเต็มใจให้การให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐	๓	๒๒	๑๕	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๕๕.๐๐	๓๗.๕๐	๙๒.๕๐	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๔	๒๐	๑๖	๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๐.๐๐	๔๐.๐๐	๙๐.๐๐	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๔	๒๓	๑๓	๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๗.๕๐	๓๒.๕๐	๙๐.๐๐	
รวม						๙๑.๐๐	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๕๐)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑	๒๕	๑๔	๓๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๕๐	๖๒.๕๐	๓๕.๐๐	๙๗.๕๐	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินมีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓	๒๖	๑๑	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๖๕.๐๐	๒๗.๕๐	๙๒.๕๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินได้โดยง่าย	๐	๐	๒	๒๐	๑๘	๓๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๕๐.๐๐	๔๕.๐๐	๙๕.๐๐	
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๔	๑๖	๒๐	๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔๐.๐๐	๕๐.๐๐	๙๐.๐๐	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๒๒	๑๕	๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๕๕.๐๐	๓๗.๕๐	๙๒.๕๐	
รวม						๙๓.๕๐	๙
รวมงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี						๙๒.๐๐	๙

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๒ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)
นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)
(n = ๒๙๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยมีความสะดวก	๐	๐	๒๔	๑๙๔	๗๙	๒๗๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๘	๖๕.๓๒	๒๖.๖๐	๙๑.๙๒	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในพื้นที่อย่างชัดเจน	๐	๐	๓๑	๑๘๙	๗๗	๒๖๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๔๔	๖๓.๖๔	๒๕.๙๒	๘๙.๕๖	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒๙	๒๐๒	๖๖	๒๖๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๖	๖๘.๐๒	๒๒.๒๒	๙๐.๒๔	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๒๗	๑๗๒	๙๘	๒๗๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๐๙	๕๗.๙๑	๓๓.๐๐	๙๐.๙๑	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๒๘	๑๘๔	๘๕	๒๖๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๔๓	๖๑.๙๕	๒๘.๖๒	๙๐.๕๗	
รวม						๙๐.๖๔	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๒๙๗)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การแจ้งการจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในพื้นที่ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๘	๑๙๗	๘๒	๒๗๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๖๖.๓๓	๒๗.๖๑	๙๓.๙๔	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒๑	๑๕๙	๑๑๗	๒๗๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๗	๕๓.๕๔	๓๙.๓๙	๙๒.๙๓	
๓. ความพึงพอใจต่อการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยเมื่อ อบต. ออกหน่วยเคลื่อนที่ในพื้นที่	๐	๐	๒๐	๑๘๔	๙๓	๒๗๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๗๓	๖๑.๙๖	๓๑.๓๑	๙๓.๒๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยแบบออนไลน์	๐	๐	๒๕	๑๙๘	๗๔	๒๗๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๔๒	๖๖.๖๗	๒๔.๙๑	๙๑.๕๘	
๕. ความพึงพอใจต่อการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในช่วงนอกเวลาทำการ (พักเที่ยง, วันหยุด, ช่วงเย็น)	๐	๐	๒๘	๑๙๒	๗๗	๒๖๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๔๓	๖๔.๖๕	๒๕.๙๒	๙๐.๕๗	
รวม						๙๒.๔๖	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๒๙๗)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการการจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในพื้นที่	๐	๐	๓๐	๑๗๑	๙๖	๒๖๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๑๐	๕๗.๕๘	๓๒.๓๒	๘๙.๙๐	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้กำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย	๐	๐	๒๖	๑๘๓	๘๘	๒๗๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๗๕	๖๑.๖๒	๒๙.๖๓	๙๑.๒๕	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการ	๐	๐	๒๗	๑๖๒	๑๐๘	๒๗๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๐๙	๕๔.๕๕	๓๖.๓๖	๙๐.๙๑	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๒๒	๑๗๙	๙๖	๒๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๔๑	๖๐.๒๗	๓๒.๓๒	๙๒.๕๙	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๒๕	๑๗๔	๙๘	๒๗๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๔๒	๕๘.๕๘	๓๓.๐๐	๙๑.๕๘	
รวม						๙๑.๒๕	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๒๙๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยที่ทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๒๐	๒๐๔	๗๓	๒๗๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๗๓	๖๘.๖๙	๒๔.๕๘	๙๓.๒๗	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๗	๑๕๘	๑๒๒	๒๘๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๗๒	๕๓.๒๐	๔๑.๐๘	๙๔.๒๘	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยได้โดยง่าย	๐	๐	๙	๑๗๙	๑๐๙	๒๘๘	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๖๐.๒๗	๓๖.๗๐	๙๖.๙๗	
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๑	๑๘๒	๑๐๔	๒๘๖	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๐	๖๑.๒๘	๓๕.๐๒	๙๖.๓๐	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑๔	๒๐๒	๘๑	๒๘๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๖๘.๐๒	๒๗.๒๗	๙๕.๒๙	
รวม						๙๕.๒๒	๑๐
รวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						๙๒.๓๙	๙

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๓ งานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)
นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการงานบริการด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกมีความสะดวก	๐	๐	๑	๒๕	๔	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๓.๓๔	๑๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกในพื้นที่อย่างชัดเจน	๐	๐	๒	๑๕	๑๓	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๕๐.๐๐	๔๓.๓๓	๙๓.๓๓	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๑๗	๑๒	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐	๓.๓๓	๕๖.๖๗	๔๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๒๐	๙	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๓๐	๙๖.๖๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๒	๑๘	๑๐	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๐.๐๐	๓๓.๓๓	๙๓.๓๓	
รวม						๙๕.๓๓	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๒๒	๗	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๓.๓๓	๒๓.๓๔	๙๖.๖๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๓	๑๗	๑๐	๒๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๖.๖๗	๓๓.๓๓	๙๐.๐๐	
๓. ความพึงพอใจต่อการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก เมื่อ อบรม.ออกหน่วยเคลื่อนที่ในพื้นที่	๐	๐	๑	๒๔	๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๐.๐๐	๑๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการฉีดพ่นหมอกควัน ป้องกันโรคไข้เลือดออกแบบออนไลน์	๐	๐	๑	๒๓	๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๖.๖๗	๒๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๕. ความพึงพอใจต่อการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ในช่วงนอกเวลาทำการ (พักเที่ยง, วันหยุด, ช่วงเย็น)	๐	๐	๒	๑๙	๙	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๓.๓๓	๓๐.๐๐	๙๓.๓๓	
รวม						๙๔.๖๗	๙

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับปริมาณงานการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกในพื้นที่	๐	๐	๑	๒๐	๙	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๓๐	๙๖.๖๗	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐	๑	๒๔	๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๐.๐๐	๑๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๓. เจ้าหน้าที่ที่ทำทางความเต็มใจให้การให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐	๑	๒๕	๔	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๓.๓๔	๑๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๓	๑๕	๑๒	๒๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๐.๐๐	๔๐.๐๐	๙๐.๐๐	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงานเพื่อฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐	๑	๒๓	๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐	๓.๓๓	๗๖.๖๗	๒๐.๐๐	๙๖.๖๗	
รวม						๙๕.๓๔	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกที่ทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑	๑๗	๑๒	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๕๖.๖๗	๔๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกมีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑	๒๒	๗	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๓.๓๓	๒๓.๓๔	๙๖.๖๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกได้โดยง่าย	๐	๐	๑	๒๓	๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๖.๖๗	๒๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๔. อาคาร สถานที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒	๑๘	๑๐	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๐.๐๐	๓๓.๓๓	๙๓.๓๓	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑	๒๕	๔	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๓.๓๔	๑๓.๓๓	๙๖.๖๗	
รวม						๙๖.๐๐	๑๐
รวมงานด้านการบริการสาธารณสุข						๙๕.๓๓	๑๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ

ตอนที่ ๔ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

(n = ๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวก	๐	๐	๑๔	๑๐๔	๕๔	๑๕๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๔	๖๐.๔๖	๓๑.๔๐	๙๑.๘๖	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน	๐	๐	๘	๙๖	๖๘	๑๖๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๕๕.๘๑	๓๙.๕๔	๙๕.๓๕	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๐	๑๐๑	๖๑	๑๖๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๑	๕๘.๗๒	๓๕.๔๗	๙๔.๑๙	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๙	๘๗	๗๖	๑๖๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๒๓	๕๐.๕๘	๔๔.๑๙	๙๔.๗๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๘	๑๑๒	๕๒	๑๖๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๖๕.๑๒	๓๐.๒๓	๙๕.๓๕	
รวม						๙๔.๓๐	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการลงทะเบียน และขอรับเบี้ยยังชีพมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๙	๑๐๗	๕๖	๑๖๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๒๓	๖๒.๒๑	๓๒.๕๖	๙๔.๗๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑๑	๙๙	๖๒	๑๖๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๔๐	๕๗.๕๖	๓๖.๐๔	๙๓.๖๐	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๓	๘๕	๗๔	๑๕๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๕	๔๙.๔๓	๔๓.๐๒	๙๒.๔๕	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิธีการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบออนไลน์	๐	๐	๘	๑๐๖	๕๘	๑๖๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๖๑.๖๓	๓๓.๗๒	๙๕.๓๕	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๖	๙๔	๗๒	๑๖๖	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๔๙	๕๔.๖๕	๔๑.๘๖	๙๖.๕๑	
รวม						๙๔.๕๓	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐	๑๒	๘๕	๗๕	๑๖๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๙๗	๔๙.๔๓	๔๓.๖๐	๙๓.๐๒	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐	๖	๘๗	๗๙	๑๖๖	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๔๙	๕๐.๕๘	๔๕.๙๓	๙๖.๕๑	
๓. เจ้าหน้าที่ที่ทำทางความเต็มใจให้บริการ	๐	๐	๗	๙๗	๖๘	๑๖๕	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๗	๕๖.๓๙	๓๙.๕๔	๙๕.๙๓	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑๐	๗๔	๘๘	๑๖๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๑	๔๓.๐๒	๕๑.๑๗	๙๔.๑๙	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๙	๗๙	๘๔	๑๖๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๒๓	๔๕.๙๓	๔๘.๘๔	๙๔.๗๗	
รวม						๙๔.๘๘	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๗	๑๐๗	๕๘	๑๖๕	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๗	๖๒.๒๑	๓๓.๗๒	๙๕.๙๓	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓	๙๘	๗๑	๑๖๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๗๔	๕๖.๙๘	๔๑.๒๘	๙๘.๒๖	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้โดยง่าย	๐	๐	๘	๘๑	๘๓	๑๖๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๔๗.๐๙	๔๘.๒๖	๙๕.๓๕	
๔. อาคาร สถานที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๘	๘๔	๘๐	๑๖๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๔๘.๘๔	๔๖.๕๑	๙๕.๓๕	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๖	๙๓	๗๓	๑๖๖	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๙	๕๔.๐๗	๔๒.๔๔	๙๖.๕๑	
รวม						๙๖.๒๘	๑๐
รวมด้านการพัฒนาชุมชนฯ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)						๙๕.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้มี ความพึงพอใจ	ร้อยละเฉลี่ย ของผู้มี ความพึงพอใจ	ผล การประเมิน
๑. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน)	๓๗	๙๒.๐๐	๙
๒. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)	๒๗๔	๙๒.๓๙	๙
๓. งานบริการด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)	๒๙	๙๕.๓๔	๑๐
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	๑๖๓	๙๕.๐๐	๑๐
รวม		๙๓.๖๘	๙

จากตารางที่ ๑๐ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๘ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (๑) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๙ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๓) งานด้านการบริการสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ข้อค้นพบ

๑.๑ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า มีมาตรฐานการให้บริการที่ดี มีการแสดงหลักเกณฑ์การจัดเก็บ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอน แสดงวิธีคำนวณทำให้เข้าใจง่าย พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

๑.๒ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า มาจัดเก็บตรงเวลาสม่ำเสมอ มีการแจ้งระยะเวลาของการเก็บขยะ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารของการคัดแยกประเภทของขยะ และแจ้งจำนวนเที่ยวของการเก็บให้ทราบ

๑.๓ งานด้านสาธารณสุข การบริการสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)
 กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า จะมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ในแต่ละหมู่บ้านเพื่อฉีดพ่นหมอกควัน
 ป้องกันโรคไข้เลือดออก ๒-๓ ครั้งต่อเดือน แต่บางพื้นที่ไม่ได้มาฉีดให้ แต่แจกจ่ายทรายกำจัดลูกน้ำ โดยควรมาฉีด
 ให้ครบทุกหมู่ ซึ่งที่ผ่านมาเห็นว่าที่ไหนมีใครเป็นไข้เลือดออก ก็จะลงไปฉีดให้

๑.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
 กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ไม่มีปัญหา จ่ายตรงตามเวลา มีช่องทางการรับเบี้ยที่หลากหลาย
 สามารถเลือกนำเข้าบัญชี มารับเองที่อบต. อีกทั้งมีการนำไปแนกตามจุดที่ประกาศไว้ของแต่ละหมู่บ้าน และ
 สามารถให้ญาติมารับแทนได้

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ เสนอให้ อบต.จัดทำช่องทางการชำระภาษีเพิ่มเติมทางออนไลน์

๒.๒ เสนอให้ อบต.เพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย รวมถึง
 การจัดประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆในการติดต่อราชการเกี่ยวกับการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะ
 มูลฝอย

๒.๓ เสนอให้ อบต.ฉีดให้ครบทุกหมู่ ซึ่งที่ผ่านมาเน้นแค่เพียงว่าที่ไหนมีใครเป็นไข้เลือดออกก็จะ
 ลงไปฉีดให้

๒.๔ เสนอให้ อบต.สำรวจความต้องการด้านอื่นๆ ของผู้สูงอายุ นอกเหนือจากการจ่ายเบี้ยยังชีพ
 เพื่อเป็นข้อมูลการจัดสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการต่อไป

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

๒.๑ นายสุทธญาณ บัวทอง

๒.๒ นายพิเชษฐ์ พูลสวัสดิ์

๒.๓ นายภาคิน ชีพนรัตน์

๒.๔ นางสาวรินทร ใจชื่น

๒.๕ นางสาวปรารถนา ตามครบุรี

๒.๖ นางสาวไพไลวรรณ ชาญสูงเนิน

๒.๗ นางสาวยุวดี ไพศาลภาณุมาศ

๒.๘ นางสาววิจิตรา คำนุชนารถ

๒.๙ นางสาวลลิตา คำนุชนารถ

๒.๑๐ นางสาววราภรณ์ พันปา

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน)**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน มีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน อย่างชัดเจน					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน ในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. การจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน มีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดินนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรียนและที่ดิน					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้ โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

๒. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในพื้นที่อย่างชัดเจน					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. การแจ้งกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในพื้นที่ มีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยเมื่อ อบรม.ออกหน่วยเคลื่อนที่ในพื้นที่					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในช่วงนอกเวลาทำการ (พักเที่ยง, วันหยุด, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยในพื้นที่					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้กำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการ					

๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยที่ทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอยได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกอย่างชัดเจน					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. การให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิธีการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรค ใช้เลือดออก มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรค ใช้เลือดออก มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรค ใช้เลือดออก ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. การให้บริการลงทะเบียน และขอรับเบี้ยยังชีพมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิธีการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล









