การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ และ (๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมหิดลได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน ๒๕๖๓

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ และ (๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓) (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๓ คน (๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๔ คน (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้ขอรับบริการ จำนวน ๑๔ คน และ (๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ผู้พิการ จำนวน ๑๐๔ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ เจ้าหน้าที่ควรให้การแนะนำถึงวิธีการ และเอกสารที่จะต้องนำมาใช้ประกอบการจดทะเบียน

๕.๒) เสนอควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศึกษากฎหมายให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง รวมทั้ง การประชาสัมพันธ์กฎหมาย ขั้นตอน บทลงโทษ วิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๕.๓) เสนอให้ อบต.ควรจัดการดำเนินการในเรื่องของการลงทะเบียน ให้ง่ายต่อผู้ไปขอรับบริการลดขั้นตอนการลงทะเบียน และทำการตรวจวินิจฉัยสำหรับผู้พิการที่ใบรับรองไม่สมบูรณ์ให้เป็นไปตามระเบียบการลงทะเบียน และควรแนะนำให้ผู้ที่เข้าหลักเกณฑ์ถึงสิ่งที่ต้องเตรียมหากต้องมีการขึ้นทะเบียนใหม่

๕.๔) เสนอให้ อบต.ต้องประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแก่ผู้พิการเกี่ยวกับสิทธิ์ของตนที่ต้องได้รับ และ อีกทั้งจัดเจ้าหน้าที่ลงไปเยี่ยมผู้พิการในพื้นที่ เพื่อช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม รวมถึงการเพิ่มช่องทางสำหรับการให้บริการทางออนไลน์เพื่อสะดวกแก่ผู้พิการที่ไม่สามารถไปที่ทำการได้

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	**ข**
สารบัญ	**ง**
สารบัญตาราง	**จ**
สารบัญภาพ	**ฉ**
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	**๑**
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	**๓**
การดำเนินการประเมิน	**๕**
ผลการประเมิน	**๙**
ตอนที่ ๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙
ตอนที่ ๒ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๓
ตอนที่ ๓ งานด้านทะเบียน การลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๑๗
ตอนที่ ๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒๑
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	**๒๖**
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	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙
๗	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๓
๘	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๑๗
๙	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒๑
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวม	๒๕

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๓
๒	โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๔
๓	โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์	๔

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

๑.๑ ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ ยกฐานะจากสภาตำบลจัดตั้ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙ มีจำนวน ๕ หมู่บ้าน โดยมีสัญลักษณ์เป็นรูป ใบโพธิ์ มีสำนักงานตั้งอยู่ หมู่ที่ ๔ บ้านศรีมหาโพธิ์ ตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ห่างจากตัวอำเภอนครชัยศรีประมาณ ๑๓ กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดนครปฐมประมาณ ๑๗ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ ๕๔ กิโลเมตร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีพื้นที่ประมาณ ๑๒.๙๙ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๘,๑๑๙ ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศ	อาณาเขตติดต่อ
ทิศเหนือ	องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมบัว, วัดละมุด อำเภอนครชัยศรี
ทิศใต้	องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมบัว, สัมปทวน อำเภอนครชัยศรี
ทิศตะวันออก	องค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี
ทิศตะวันตก	องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมบัว อำเภอนครชัยศรี

๑.๒ ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีความอุดมสมบูรณ์ เหมาะแก่การทำเกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์และเลี้ยงสัตว์น้ำ เช่น ทำนา ทำสวนผลไม้ ทำสวนไม้ดอกไม้ประดับ เลี้ยงปลา และอื่นๆ มีคลองบางพระผ่านพื้นที่ และมีคลองชลประทานผ่าน

๑.๓ จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลศรีมหาโพธิ์มี ๕ หมู่บ้าน และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้ง ๕ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านวัดบัว	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสมนึก สุขเกษม
หมู่ที่ ๒ บ้านใหม่	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเก่ง โพธิ์สีดา
หมู่ที่ ๓ บ้านดอนเจดีย์	ผู้ใหญ่บ้าน	นายชัยยศ ชูราศรี
หมู่ที่ ๔ บ้านศรีมหาโพธิ์	กำนัน	นายสมเกียรติ ศรีพรมมินทร์
หมู่ที่ ๕ บ้านศรีสุข	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสุรินทร์ สังข์เสวก

๒. โครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่

๒.๑ ถนน

ในพื้นที่ตำบลศรีมหาโพธิ์ มีเส้นทางการสัญจรไปมาสะดวกทุกพื้นที่ ได้แก่ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนแอสฟัลท์ติกคอนกรีต 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 (ซอยต่าง ๆ) 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 ๑,๐๕๐ ครัวเรือน แยกเป็น

หมู่ที่ ๑ จำนวน ๒ หอถัง จำนวนผู้ใช้ ๗๕ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๒ จำนวน ๒ หอถัง จำนวนผู้ใช้ ๑๑๐ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๓ จำนวน ๕ หอถัง จำนวนผู้ใช้ ๓๑๖ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๔ จำนวน ๙ หอถัง จำนวนผู้ใช้ ๔๒๕ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๕ จำนวน ๓ หอถัง จำนวนผู้ใช้ ๑๒๔ ครัวเรือน

๒.๔ สถานที่ราชการ/สำคัญ

๒.๔.๑ สถานศึกษา

- โรงเรียนวัดศรีมหาโพธิ์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านศรีมหาโพธิ์

๒.๔.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีมหาโพธิ์

๒.๔.๓ ที่พักสายตรวจตำบลศรีมหาโพธิ์

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

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

๓. ลักษณะทางสังคม

๓.๑ จำนวนประชากร ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ มีประชากรทั้งสิ้น ๔,๑๙๘ คน แยกเป็นเพศชาย ๒,๐๕๘ คน และเพศหญิง ๒,๑๔๐ คน โดยมีทั้งสิ้น ๑,๑๖๕ ครัวเรือน (สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอนครชัยศรี, ๒๕๖๓)

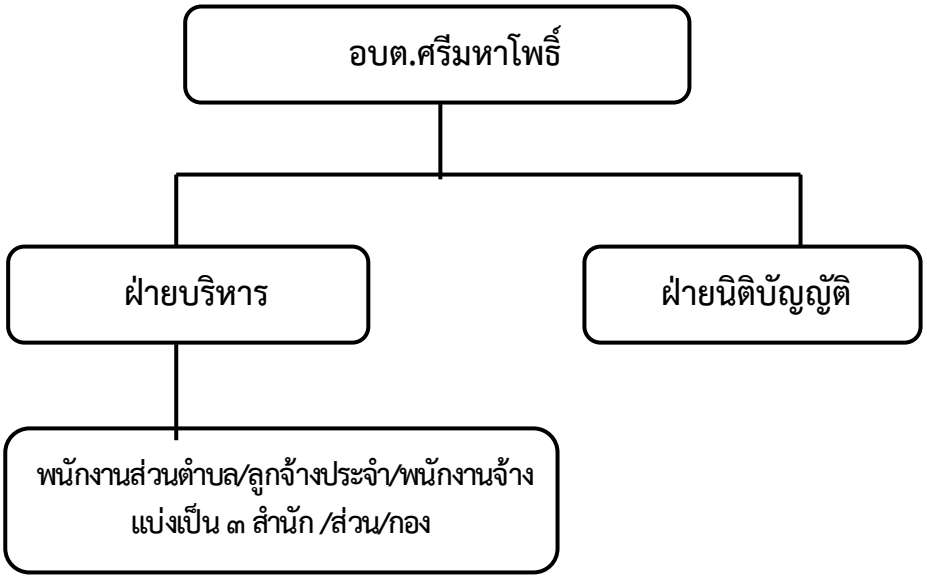
๓.๒ สภาพทางเศรษกิจ ประชาชนตำบลศรีมหาโพธิ์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ทำนา ทำไร่ ทำสวน และมีการทำปศุสัตว์ เลี้ยงกระบือ เป็ด และ ไก่ เป็นต้น

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๑. ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

ภาพที่ ๑ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์, ๒๕๖๓)

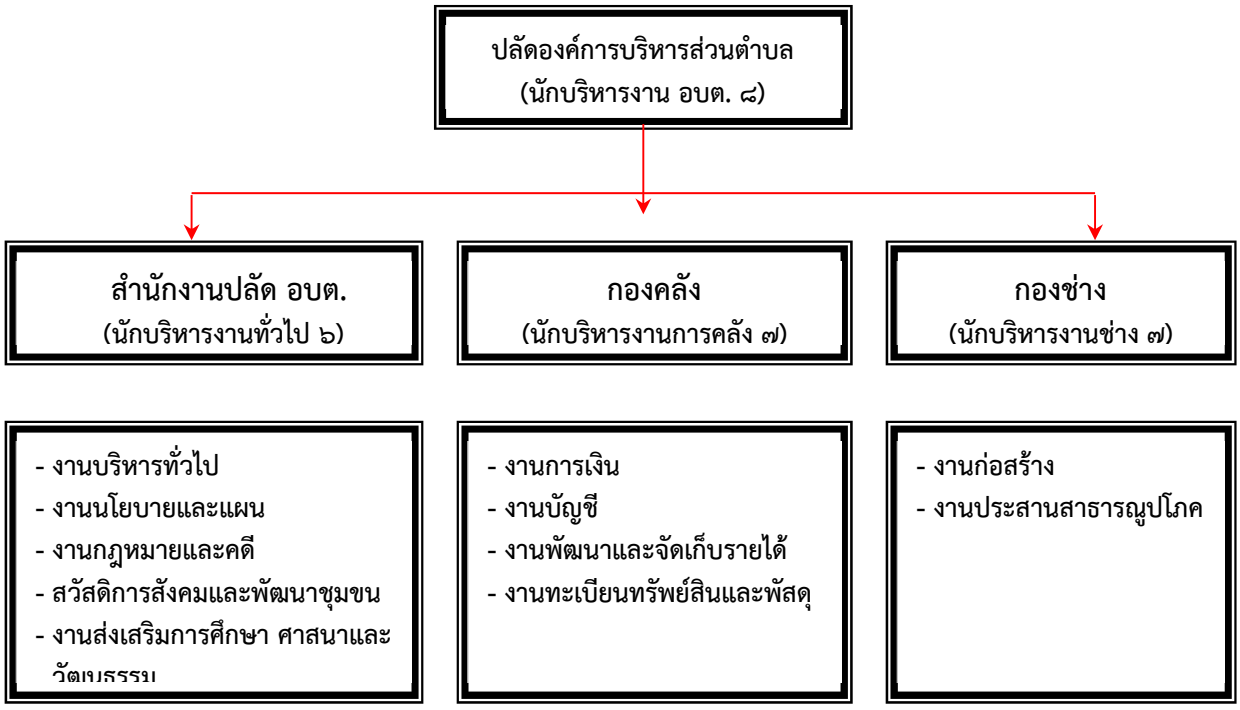
๒. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์



ภาพที่ ๒ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์, ๒๕๖๓)

๓.โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
กระบวนการบริหารบุคคล



ภาพที่ ๓ โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์, ๒๕๖๓)

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ และ (๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ และ (๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ (๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๓ คน (๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๔ คน (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๔ คน และ (๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ผู้พิการ จำนวน ๑๐๔ คน (องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์, ๒๕๖๓)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านมีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๓ คน จะทำการสำรวจทั้งหมด

๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๔ คน จะทำการสำรวจทั้งหมด

๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้ขอรับบริการ จำนวน ๑๔ คน จะทำการสำรวจทั้งหมด

๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ผู้พิการ จำนวน ๑๐๔ คน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๗) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านการศึกษา เรื่องการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ± ๕% โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

เช่น $n = \frac{๑๐๔}{๑+ ๑๐๔(๐.๐๕)^{๒}}$

$= ๘๓$ คน

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๘๓ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตารางดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	**ประชากร**	**กลุ่มตัวอย่าง**
๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓๓	๓๓
๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๔	๒๔
๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๑๔	๑๔
๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๐๔	๘๓

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

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 “พอใจ” และ “พอใจมาก” หรือเฉพาะผู้ตอบระดับ 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

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการ ๕๐ คน คือ พอใจ (๔) = ๕ คน + พอใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพอใจ = ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ 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

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	๙๐.๗๔	๙๑.๓๗
ผลการประเมิน	๙	๙	๙	๙

= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๔+๙๑.๓๗)/๔

= ๙๑.๓๒

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๕.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อมเสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(n = ๓๓)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความสะดวก	๐	๐	๓	๕	๒๕	๓๐	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๐๙	๑๕.๑๕	๗๕.๗๖	๙๐.๙๑	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อย่างชัดเจนเพียงพอ	๐	๐	๓	๖	๒๔	๓๐	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๐๙	๑๘.๑๘	๗๒.๗๓	๙๐.๙๑	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒	๕	๒๖	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๑๕.๑๕	๗๘.๗๙	๙๓.๙๔	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๙	๒๓	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๒๗.๒๗	๖๙.๗๐	๙๖.๙๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๒	๑๑	๒๐	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๕	๘.๗๕	๘๕.๐๐	๙๓.๗๕	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๓.๓๓**	**๙**

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๓)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการเรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๕	๒๗	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๑๕.๑๕	๘๑.๘๒	๙๖.๙๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒	๓	๒๘	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๙.๐๙	๘๔.๘๕	๙๓.๙๔	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑	๗	๒๕	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๒๑.๒๑	๗๕.๗๖	๙๖.๙๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพแบบออนไลน์	๐	๐	๒	๓	๒๘	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๙.๐๙	๘๔.๘๕	๙๓.๙๔	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๓	๗	๒๓	๓๐	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๐๙	๒๑.๒๑	๖๙.๗๐	๙๐.๙๑	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						**๙๔.๕๕**	**๙**

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๓)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๑	๖	๒๖	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๑๘.๑๘	๗๘.๗๙	๙๖.๙๗	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการเรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๑	๔	๒๘	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๑๒.๑๒	๘๔.๘๕	๙๖.๙๗	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในการให้บริการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๒	๖	๒๕	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๑๘.๑๘	๗๕.๗๖	๙๓.๙๔	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๓	๒๙	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๙.๐๙	๘๗.๘๘	๙๖.๙๗	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๒	๗	๒๔	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๒๑.๒๑	๗๒.๗๓	๙๓.๙๔	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						**๙๕.๗๖**	**๑๐**

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๓)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑	๕	๒๗	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๑๕.๑๕	๘๑.๘๒	๙๖.๙๗	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑	๔	๒๘	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๑๒.๑๒	๘๔.๘๕	๙๖.๙๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้โดยง่าย	๐	๐	๒	๖	๒๕	๓๑	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๑๘.๑๘	๗๕.๗๖	๙๓.๙๔	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑	๓	๒๙	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๙.๐๙	๘๗.๘๘	๙๖.๙๗	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑	๘	๒๔	๓๒	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๒๔.๒๔	๗๒.๗๓	๙๖.๙๗	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๙๖.๓๖**	**๑๐**
รวมงานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ						**๙๕.๐๐**	**๙**

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๒ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

(n = ๒๔)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความสะดวก	๐	๐	๑	๒	๒๑	๒๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๘.๓๓	๘๗.๕๐	๙๕.๘๓	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒	๓	๑๙	๒๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๑๒.๕๐	๗๙.๑๗	๙๑.๖๗	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๒	๒๑	๒๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๘.๓๓	๘๗.๕๐	๙๕.๘๓	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๒	๔	๑๘	๒๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๑๖.๖๗	๗๕.๐๐	๙๑.๖๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๑	๔	๑๙	๒๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๑๖.๖๗	๗๙.๑๗	๙๕.๘๓	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๔.๑๗**	**๙**

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๒๔)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๒	๘	๑๔	๒๒	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๓๓.๓๓	๕๘.๓๓	๙๑.๖๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๑	๖	๑๗	๒๓	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๒๕.๐๐	๗๐.๘๓	๙๕.๘๓	
๓. ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตก่อสร้างอาคารนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๒	๘	๑๔	๒๒	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๓๓.๓๓	๕๘.๓๓	๙๑.๖๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบออนไลน์	๐	๐	๓	๔	๑๗	๒๑	**๘**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๑๖.๖๗	๗๐.๘๓	๘๗.๕๐	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑	๓	๒๐	๒๓	**๑๐**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๑๒.๕๐	๘๓.๓๓	๙๕.๘๓	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						**๙๒.๕๐**	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๒๔)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๒	๔	๑๘	๒๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๑๖.๖๗	๗๕.๐๐	๙๑.๖๗	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๓	๔	๑๗	๒๑	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๑๖.๖๗	๗๐.๘๓	๘๗.๕๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	๒	๓	๑๙	๒๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๑๒.๕๐	๗๙.๑๗	๙๑.๖๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๓	๒๐	๒๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๑๒.๕๐	๘๓.๓๓	๙๕.๘๓	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๒	๓	๑๙	๒๒	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๑๒.๕๐	๗๙.๑๗	๙๑.๖๗	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						**๙๑.๖๗**	**๙**

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๒๔)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑	๓	๒๐	๒๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๑๒.๕๐	๘๓.๓๓	๙๕.๘๓	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๒	๔	๑๘	๒๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๑๖.๖๗	๗๕.๐๐	๙๑.๖๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารได้โดยง่าย	๐	๐	๑	๕	๑๘	๒๓	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๒๐.๘๓	๗๕.๐๐	๙๕.๘๓	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๓	๖	๑๕	๒๑	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๒๕.๐๐	๖๒.๕๐	๘๗.๕๐	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๕	๑๖	๒๑	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๒๐.๘๓	๖๖.๖๗	๘๗.๕๐	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๙๑.๖๗**	**๙**
รวมงานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร						**๙๒.๕๐**	**๙**

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๓ งานด้านทะเบียน การลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ

(n = ๑๔)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการมีความสะดวก	๐	๐	๑	๘	๕	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๕๗.๑๔	๓๕.๗๑	๙๒.๘๖	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๐	๔	๑๐	๑๔	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๘.๕๗	๗๑.๔๓	๑๐๐.๐๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๔	๙	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๒.๘๖	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๑	๑๒	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๗.๑๔	๘๕.๗๑	๙๒.๘๖	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๑	๑	๑๒	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๗.๑๔	๘๕.๗๑	๙๒.๘๖	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๔.๒๙**	**๙**

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๑๔)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๕	๘	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๓๕.๗๑	๕๗.๑๔	๙๒.๘๖	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒	๖	๖	๑๒	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๒๙	๔๒.๘๖	๔๒.๘๖	๘๕.๗๑	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑	๔	๙	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๒.๘๖	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการแบบออนไลน์	๐	๐	๒	๗	๕	๑๒	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๒๙	๕๐.๐๐	๓๕.๗๑	๘๕.๗๑	
๕. ความพึงพอใจต่อให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑	๒	๑๑	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๑๔.๒๙	๗๘.๕๗	๙๒.๘๖	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						**๙๐.๐๐**	**๘**

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๑๔)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๐	๐	๒	๘	๔	๑๒	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๒๙	๕๗.๑๔	๒๘.๕๗	๘๕.๗๑	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๐	๐	๑	๕	๘	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๓๕.๗๑	๕๗.๑๔	๙๒.๘๖	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การบริการเรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๐	๐	๒	๕	๗	๑๒	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๒๙	๓๕.๗๑	๕๐.๐๐	๘๕.๗๑	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๔	๙	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๒.๘๖	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑	๓	๑๐	๑๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๑๔	๒๑.๔๓	๗๑.๔๓	๙๒.๘๖	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						**๙๐.๐๐**	**๘**

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๑๔)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการมีความทันสมัย และเหมาะสม	๑	๔	๙	๑๓	๙	๑	๔
	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๒.๘๖	๖๐.๐๐	๗.๑๔	๒๘.๕๗
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ มีจำนวนเพียงพอ	๑	๔	๙	๑๓	๙	๑	๔
	๗.๑๔	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๙๒.๘๖	๕๓.๓๓	๗.๑๔	๒๘.๕๗
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ ได้โดยง่าย	๒	๔	๘	๑๒	๘	๒	๔
	๑๔.๒๙	๒๘.๕๗	๕๗.๑๔	๘๕.๗๑	๖๐.๐๐	๑๔.๒๙	๒๘.๕๗
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๑	๕	๘	๑๓	๙	๑	๕
	๗.๑๔	๓๕.๗๑	๕๗.๑๔	๙๒.๘๖	๗๓.๓๓	๗.๑๔	๓๕.๗๑
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๒	๕	๗	๑๒	๘	๒	๕
	๑๔.๒๙	๓๕.๗๑	๕๐.๐๐	๘๕.๗๑	๗๓.๓๓	๑๔.๒๙	๓๕.๗๑
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๙๐.๐๐**	**๘**
รวมงานด้านกฎหมาย เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ						**๙๑.๐๗**	**๙**

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘

ตอนที่ ๔ งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

(n = ๘๓)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีความสะดวก	๐	๐	๕	๑๔	๖๔	๗๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๒	๑๖.๘๗	๗๗.๑๑	๙๓.๙๘	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๖	๑๕	๖๒	๗๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๒๓	๑๘.๐๗	๗๔.๗๐	๙๒.๗๗	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๗	๑๖	๖๐	๗๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๔๓	๑๙.๒๘	๗๒.๒๙	๙๑.๕๗	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๘	๑๗	๕๘	๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๖๔	๒๐.๔๘	๖๙.๘๘	๙๐.๓๖	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๙	๑๓	๖๑	๗๔	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๔	๑๕.๖๖	๗๓.๔๙	๘๙.๑๖	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๑.๕๗**	**๙**

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๘๓)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๕	๑๒	๖๖	๗๘	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๒	๑๔.๔๖	๗๙.๕๒	๙๓.๙๘	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๖	๑๔	๖๓	๗๗	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๒๓	๑๖.๘๗	๗๕.๙๐	๙๒.๗๗	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๗	๑๕	๖๑	๗๖	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๔๓	๑๘.๐๗	๗๓.๔๙	๙๑.๕๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการแบบออนไลน์	๐	๐	๘	๑๑	๖๔	๗๕	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๖๔	๑๓.๒๕	๗๗.๑๑	๙๐.๓๖	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑๐	๑๕	๕๘	๗๓	**๘**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๕	๑๘.๐๗	๖๙.๘๘	๘๗.๙๕	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						**๙๑.๓๓**	**๙**

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๘๓)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐	๗	๑๔	๖๒	๗๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๔๓	๑๖.๘๗	๗๔.๗๐	๙๑.๕๗	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐	๘	๒๑	๕๔	๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๖๔	๒๕.๓๐	๖๕.๐๖	๙๐.๓๖	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐	๙	๑๖	๕๘	๗๔	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๔	๑๗.๐๐	๖๙.๘๘	๘๙.๑๖	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑๐	๑๖	๕๖	๗๒	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๕	๑๙.๒๘	๖๗.๔๗	๘๖.๗๕	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๗	๒๓	๕๐	๗๓	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๔๓	๒๗.๗๑	๖๐.๒๔	๘๗.๙๕	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						**๘๙.๑๖**	**๘**

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๘๓)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๙	๑๐	๖๔	๗๔	**๘**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๔	๑๒.๐๕	๗๗.๑๑	๘๙.๑๖	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๘	๑๗	๕๘	๗๕	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๖๔	๒๐.๔๘	๖๙.๘๘	๙๐.๓๖	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ได้โดยง่าย	๐	๐	๙	๑๘	๕๖	๗๔	**๘**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๔	๒๑.๖๙	๖๗.๔๗	๘๙.๑๖	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๕	๑๘	๖๐	๗๘	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๒	๒๑.๖๙	๗๒.๒๙	๙๓.๙๘	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๖	๑๙	๕๘	๗๗	**๙**
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๒๓	๒๒.๘๙	๖๙.๘๘	๙๒.๗๗	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๙๑.๐๘**	**๙**
รวมงานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ						**๙๐.๗๘**	**๙**

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	ร้อยละเฉลี่ยของผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓๒	๙๕.๐๐	๙
๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๓	๙๒.๕๐	๙
๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ	๑๓	๙๑.๐๗	๙
๔) งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๗๖	๙๐.๗๘	๙
ความพึงพอใจในภาพรวม		**๙๒.๓๔**	**๙**

จากตารางที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๔ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ๒) งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ ๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เรื่องของขั้นตอนการขออนุญาตประกอบกิจการนั้น ประชาชนยังขาดข้อมูลในการเตรียมการ หรือการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอจดทะเบียนจึงทำให้เอกสารไม่ครบ และมีขั้นตอนที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน

๑.๒ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ อบต. มีความรู้ไม่เพียงพอในการอธิบายถึงข้อกฎหมายในการให้อนุญาต ไม่มีการประชาสัมพันธ์กฎหมาย ขั้นตอน บทลงโทษ วิธีการปฏิบัติที่ ชัดเจน

๑.๓ งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การลงทะเบียนยุ่งยากไปหน่อย เจ้าหน้าที่ของ อบต.มาคอยให้ความช่วยเหลือดูแล และแนะนำอยู่ตลอด แต่ก็มีปัญหาเรื่องการเตรียมเอกสารไม่ครบ และใบรับรองจากแพทย์ไม่สมบูรณ์จึงไม่สามารถใช้รับรองการพิการได้

๑.๔ งานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การไปติดต่อราชการด้วยตนเองค่อนข้างลำบาก และไม่สามารถไปได้เองหากแจ้งประสงค์ขอรับเงินไปแล้ว หากไม่สะดวกไปที่ทำการ หรือธนาคาร ทาง อบต. ควรหาวิธีดำเนินการเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ไม่สะดวก หรือสามารถไปรับเงินเองได้

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ เสนอให้ เจ้าหน้าที่ควรให้การแนะนำถึงวิธีการ และเอกสารที่จะต้องนำมาใช้ประกอบการจดทะเบียน

๒.๒ เสนอควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศึกษากฎหมายให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง รวมทั้ง การประชาสัมพันธ์กฎหมาย ขั้นตอน บทลงโทษ วิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๒.๓ เสนอให้ อบต.ควรจัดการดำเนินการในเรื่องของการลงทะเบียน ให้ง่ายต่อผู้ไปขอรับบริการ ลดขั้นตอนการลงทะเบียน และทำการตรวจวินิจฉัยสำหรับผู้พิการที่ใบรับรองไม่สมบูรณ์ให้เป็นไปตามระเบียบการลงทะเบียน และควรแนะนำให้ผู้ที่เข้าหลักเกณฑ์ถึงสิ่งที่ต้องเตรียมหากต้องมีการขึ้นทะเบียนใหม่

๒.๔ เสนอให้ อบต.ต้องประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแก่ผู้พิการเกี่ยวกับสิทธิ์ของตนที่ต้องได้รับ และ อีกทั้งจัดเจ้าหน้าที่ลงไปเยี่ยมผู้พิการในพื้นที่ เพื่อช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม รวมถึงการเพิ่มช่องทางสำหรับการให้บริการทางออนไลน์เพื่อสะดวกแก่ผู้พิการที่ไม่สามารถไปที่ทำการได้

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

๒.๑ นายธเนศพล ชอบสันติสุข
๒.๒ นายกัมพล ผ่องใส
๒.๓ นางสาวอัจฉรา ขาวอร่าม
๒.๔ นางสาวอารีญา อ่ำอ่อน
๒.๕ นางสาวเภาวาริน บุญเย็น
๒.๖ นางสาววิชชุกร ขุนพิทักษ์
๒.๗ นางสาวณัชชา เย็นจิตรพิสมัย
๒.๘ นางสาวเกศมณี สาสุข
๒.๙ นางสาวกัณตยา รุ่งทวีชัย
๒.๑๐ นางสาวฐิดาภรณ์ ขาวเหลือง
๒.๑๑ นายภูธเนศ สมพันธ์
๒.๑๒ นายเจมส์ศักดิ์ สร้อยเพชร
๒.๑๓ นางสาวปานตะวัน บัวศรีใส
๒.๑๔ นางสาวอารียา ขำบ้านกวย
๒.๑๕ นางสาวนัทธกุล ประทุมเมธา
๒.๑๖ นางสาวน้ำทิพย์ ท้วมเกร็ด
๒.๑๗ นางสาวณัฐกนกพัชร์ อิ่มเฮง
๒.๑๘ นายธนวินท์ แดงประทุม

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการในการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในการให้บริการ เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการในเรื่องออกใบอนุญาตที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการใรเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการมีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ของการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ					

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในการให้บริการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการมีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่องการลงทะเบียนขอรับเงินยังชีพผู้พิการ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์
เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการอย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการแบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการมีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ข้าวหลาม
สามรส

ไฟไทย

START
Zinc
HONDA

น้ำดื่มสะอาด น้ำดื่มสิงห์