



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอนयाยหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดำเนินการโดย

คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

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

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้านคือ (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ ราย (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๔ ราย (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๙๑ ราย และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๑ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ควรจัดทำคู่มือ เพื่อช่วยให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเข้าใจ และลดขั้นตอนเวลาดำเนินการติดต่อ

๕.๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เสนอให้ ดำเนินการเพิ่มรูปแบบการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เพื่อให้ง่ายและสะดวกกับผู้ประกอบการ เช่น ขออนุญาตผ่านแอปพลิเคชัน

๕.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย เสนอให้ มีการจัดเจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกให้ ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการมาเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านเสียงตามสาย และการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน

๕.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เสนอให้ อบต. ควบคุมการดำเนินการในเรื่องของการลงทะเบียน ให้ง่ายต่อผู้ไปขอรับบริการ ลดขั้นตอนการลงทะเบียน และทำการตรวจวินิจฉัยสำหรับผู้พิการที่ใบรับรองไม่สมบูรณ์ให้เป็นไปตามระเบียบการลงทะเบียน และควรแนะนำให้ผู้เข้าหลักเกณฑ์ถึงสิ่งที่ต้องเตรียมหากต้องมีการขึ้นทะเบียนใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม	๑
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม	๓
การดำเนินการประเมิน	๕
ผลการประเมิน	๑๑
ตอนที่ ๑ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๑
ตอนที่ ๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๕
ตอนที่ ๓ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและ ภาษีป้าย	๑๙
ตอนที่ ๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้ พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๒๓
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๒๘
ภาคผนวก	๒๙
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน	๓๐
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล	๓๐
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม	๓๑
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๓๙

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๘
๒	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๘
๓	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๙
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๙
๖	งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๑
๗	งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๕
๘	งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย	๑๙
๙	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๒๓
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม	๒๗

สารบัญภาพ

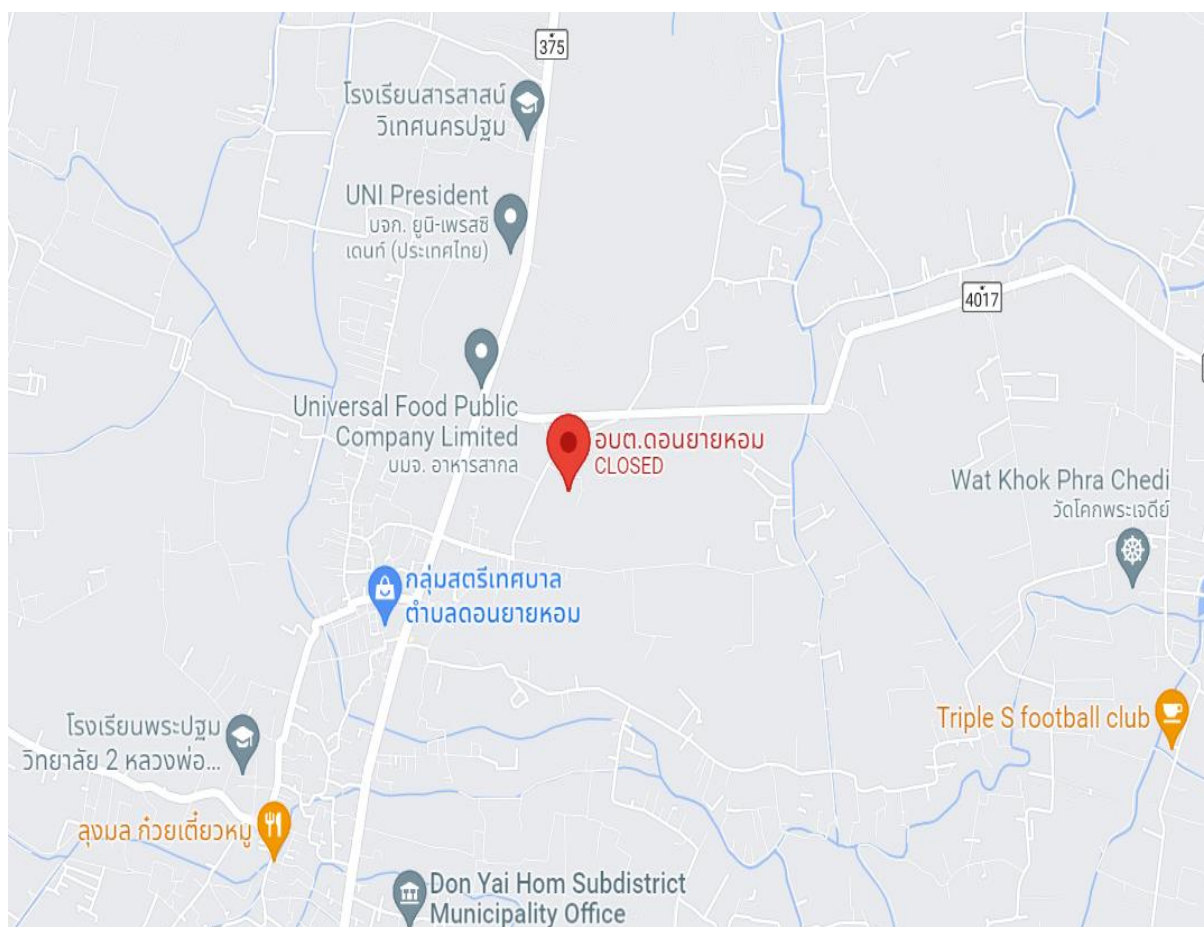
ภาพที่		หน้า
๑	แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลอนนทยายหอม	๑
๒	ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนนทยายหอม	๔

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ตั้งอยู่เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม ประมาณ ๑๗ กิโลเมตร และห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนครปฐม ประมาณ ๙ กิโลเมตร ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง (ณ วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๓๘) มีเนื้อที่ประมาณ ๓๕.๒๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๒,๐๓๑.๒๕ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศ	อาณาเขตติดต่อ
ทิศเหนือ	ตำบล ถนนขาด อำเภอเมืองนครปฐม และ ตำบล บางระกำ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันออก	ตำบล บางระกำ และ ตำบล โคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	ตำบล ตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันตก	ตำบล บางแพ อำเภอเมืองนครปฐม และ ตำบล ดอนคา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี



ภาพที่ ๑ แผนที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๑.๑ ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม สภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน ตลอดจนเลี้ยงสัตว์ เลี้ยงกุ้ง และเลี้ยงปลา ไม่มีป่าเขาหรือแม่น้ำขนาดใหญ่ แต่จะมีลำคลองธรรมชาติ คือ คลองรางกระทุ่ม คลองควาย คลองหัวโคก คลองรางยายปิง คลองรางบัว คลองหนองหญ้าปล้อง คลองดอนยายหอม คลองวังกุ่ม คลองขุนเทพ คลองดอนสามสิบ คลองลำยายหอมใหญ่ คลองเขมรชุนนุ้ม คลองลำพญา คลองพระยาพายเรือ คลองตาลเดี่ยว คลองน้อยดอนขนาก คลองจระเข้มด คลองสิบห้าวา คลองดอนหัวนา คลองรางบางขวัญ คลองวงพาด คลองตาลสามต้น คลองยายจิบ คลองน้อย คลองสะแกราย คลอง รพช. และคลอง กสช. (๑๔ คลอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม เป็นพื้นที่เหมาะแก่การพัฒนาเนื่องจากได้มีการวางผังเมืองกำหนดพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ที่ดินไว้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการคมนาคมที่สะดวกทำให้เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพที่จะรองรับการพัฒนาทั้งภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม

เขตการปกครอง

มีประชากรทั้งสิ้น ๕,๑๘๒ คน แยกเป็นชาย ๒,๓๘๖ คน เป็นหญิง ๒,๗๙๖ คน มีจำนวนครัวเรือน ๒,๐๑๔ ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย ๑๔๗.๐๑ คน/ตารางกิโลเมตร

	หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑	บ้านดอนยายหอม	๑๖๕	๗๙	๑๒๗	๒๐๖
หมู่ที่ ๒	บ้านดอนยายหอม	๑๐	๗	๘	๑๕
หมู่ที่ ๓	บ้านดอนยายหอม	๑๔๔	๑๖๘	๑๙๕	๓๖๓
หมู่ที่ ๔	บ้านดอนสามสิบ	๒๒๙	๓๔๗	๓๗๕	๗๒๒
หมู่ที่ ๕	บ้านทุ่งต้นไทร	๑๕๖	๒๓๖	๒๕๘	๔๙๔
หมู่ที่ ๖	บ้านตาลเดี่ยว	๖๗	๙๗	๑๐๕	๒๐๒
หมู่ที่ ๗	บ้านดอนขนาก	๖๕๕	๕๑๓	๗๘๖	๑๒๙๙
หมู่ที่ ๘	บ้านดอนหัวนา	๔๓๙	๗๑๒	๗๐๗	๑๔๑๙
หมู่ที่ ๙	บ้านสะแกราย	๑๔๙	๒๒๗	๒๓๕	๔๖๒
	รวม	๒,๐๑๔	๒,๓๘๖	๒,๗๙๖	๕,๑๘๒

การศึกษา

มีสถานศึกษาในสังกัด สพฐ. จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดดอนขนาก ตั้งอยู่หมู่ที่ ๗

มีสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนขนาก ตั้งอยู่หมู่ที่ ๗

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ดอนยายหอม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

มีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ตั้งอยู่หมู่ที่ ๗

มีสถานศึกษาเอกชน จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสารสาสน์วิเทศนครปฐม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง	ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน ๓ แห่ง	ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒, ๓ และ ๗

การคมนาคม การจราจร

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอมมีทางหลวงสายหลักตัดผ่าน ๑ สาย คือ ถนนสาย พระประโทน - บ้านแพ้ว และยังมีเส้นทางเชื่อมติดต่อกับอำเภอสามพราน อำเภอนครชัยศรี ซึ่งเป็น ถนนลาดยางก่อสร้างโดยสำนักงานทางหลวงชนบทและสำนักงานโยธาธิการจังหวัดนครปฐม ส่วนถนนภายใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอมที่ใช้เชื่อมระหว่างหมู่บ้านจะเป็นถนน คสล. และถนนลูกรัง ซึ่ง ราษฎรในพื้นที่ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี

การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน ตลอดจนมีไฟฟ้าสาธารณะเพื่อส่องสว่างในถนนสายหลักของแต่ละหมู่บ้าน ครบทุกหมู่บ้าน

การประปา

มีการประปาส่วนภูมิภาคและประปาหมู่บ้าน ครบทุกหมู่บ้าน

ทรัพยากรธรรมชาติ

แม่น้ำ ลำคลอง จำนวน ๔๐ สาย ได้แก่ คลองรางกระทุ่ม , คลองควาย , คลองหัวโคก, คลองราง ยายปิง , คลองรางบัว , คลองหนองหญ้าปล้อง , คลองดอนยายหอม , คลองวังกุ่ม , คลองขุนเทพ , คลองดอน สามสิบ , คลองลำยายหอมใหญ่ , คลองเขมรชุนนุ , คลองลำพญา , คลองพระยาพายเรือ , คลองตาลเดี่ยว , คลอง น้อยดอนชนาก , คลองจรเข้เข็ด , คลองสิบห้าวา , คลองดอนหัวนา , คลองรางบางขวัญ , คลองวงพาด , คลอง ตาลสามต้น , คลองยายจิบ , คลองน้อย , คลองสะแกทราย , คลอง รพช. และคลอง กสช. (๑๔ คลอง)

ความหมายของตราสัญลักษณ์



ภาพที่ ๒ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

วิสัยทัศน์ พันธกิจ อบต.ดอนยายหอม

วิสัยทัศน์

ห่วงใยประชา ส่งเสริมการศึกษา พัฒนาคุณภาพชีวิต ขจัดภัยยาเสพติด
น้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง คู่เคียงพัฒนาพื้นที่ ยึดมั่นแนววิถี โปร่งใสไร้คุณธรรม

พันธกิจ

- ๑) ระบบการศึกษา สื่อการเรียนการสอน และแหล่งเรียนรู้ชุมชนที่ได้มาตรฐาน
- ๒) สวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เหมาะสม
- ๓) ประชาชนมีอาชีพ และรายได้ตามแบบเศรษฐกิจพอเพียงที่เหมาะสม
- ๔) ระบบสาธารณสุขปลอดภัย และสาธารณสุขการที่ได้มาตรฐาน
- ๕) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ
- ๖) ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างเหมาะสม
- ๗) บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และวัฒนธรรมการทำงานอย่างเหมาะสม
- ๘) แหล่งน้ำสะอาด สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสม

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้านคือ (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ ราย (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๔ ราย (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๙๑ ราย และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านมี จำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

(๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตรของ Taro Yamane” โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๔ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๙๑ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $+ 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{40}{1+40(0.05)^2} \\ &= 36.36 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอนนทยายหอม

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๓๔ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $+ 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{34}{1+34(0.05)^2} \\ &= 31.34 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากกองการบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ประชากรคือผู้รับบริการจำนวน ๓๙๑ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{391}{1 + 391 (0.05)^2} \\ &= 127.72 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๘ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากกองการบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๔) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประชากรคือ ผู้รับบริการจำนวน ๘๕ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

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

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๗๑ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากกองการบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๐	๓๗
๒. งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓๔	๓๒
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย	๓๙๑	๑๙๘
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๘๕	๗๑

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการปรากฏดังนี้

ตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ จำนวนผู้มีความพึงพอใจ

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

๒.๔ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

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

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

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

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

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

ตารางที่ ๔ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางอธิบายได้ว่า แบบสอบถามในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

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

$$= ๙๑.๑๖$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๒.๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน มีดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

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

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๕+๙๑.๓๗)/๔$$

$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อม เสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(n = ๓๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานด้าน โยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มี ความสะดวก	๐	๐	๑	๑๖	๒๐	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๔๓.๒๔	๕๔.๐๕	๙๗.๓๐	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานด้าน โยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒	๑๕	๒๐	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๐.๕๔	๕๔.๐๕	๙๔.๕๙	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ภายในระยะเวลาที่ กำหนด	๐	๐	๑	๑๕	๒๑	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๔๐.๕๔	๕๖.๗๖	๙๗.๓๐	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๓	๑๙	๑๕	๓๔	๙
	๐	๐	๘.๑๑	๕๑.๓๕	๔๐.๕๔	๙๑.๘๙	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๒๐	๑๖	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๕๔.๐๕	๔๓.๒๔	๙๗.๓๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๖๘	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๗)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๑๗	๑๙	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๔๕.๙๕	๕๑.๓๕	๙๗.๓๐	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และ ให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑	๑๖	๒๐	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๔๓.๒๔	๕๔.๐๕	๙๗.๓๐	
๓. ความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๓	๑๓	๒๑	๓๔	๙
	๐	๐	๘.๑๑	๓๕.๑๔	๕๖.๗๖	๙๑.๘๙	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างแบบออนไลน์	๐	๐	๒	๑๘	๑๗	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๘.๖๕	๔๕.๙๕	๙๙.๕๙	
๕. ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วง เย็น)	๐	๐	๑	๑๘	๑๘	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๔๘.๖๕	๔๘.๖๕	๙๗.๓๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๖๘	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๗)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งาน ด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	๐	๐	๒	๑๘	๑๗	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๘.๖๕	๔๕.๙๕	๙๔.๕๙	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งาน ด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	๐	๐	๒	๑๖	๑๙	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๓.๒๔	๕๑.๓๕	๙๔.๕๙	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจให้ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๐	๐	๓	๑๕	๑๙	๓๔	๙
	๐	๐	๘.๑๑	๔๐.๕๔	๕๑.๓๕	๙๑.๘๙	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๑๑	๒๔	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๒๙.๗๓	๖๔.๘๖	๙๔.๕๙	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๑	๑๗	๑๙	๓๖	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๔๕.๙๕	๕๑.๓๕	๙๗.๓๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๕๙	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๓	๑๖	๑๘	๓๔	๙
	๐	๐	๘.๑๑	๔๓.๒๔	๔๘.๖๕	๙๑.๘๙	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓	๑๓	๒๑	๓๔	๙
	๐	๐	๘.๑๑	๓๕.๑๔	๕๖.๗๖	๙๑.๘๙	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้โดยง่าย	๐	๐	๓	๑๔	๒๐	๓๔	๙
	๐	๐	๘.๑๑	๓๗.๘๔	๕๕.๐๕	๙๑.๘๙	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒	๑๖	๑๙	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๓.๒๔	๕๑.๓๕	๙๙.๕๙	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๒	๑๘	๑๗	๓๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๘.๖๕	๔๕.๙๕	๙๙.๕๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๙๗	๙
งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						๙๔.๗๓	๙

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(n = ๓๒)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานด้าน สาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มี ความสะดวก	๐	๐	๒	๑๕	๑๕	๓๐	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๔๖.๘๘	๔๖.๘๘	๙๓.๗๕	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานด้าน สาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๑	๑๖	๑๕	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๐.๐๐	๔๖.๘๘	๙๖.๘๘	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขอ อนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๑๕	๑๖	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๔๖.๘๘	๕๐.๐๐	๙๖.๘๘	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๑๒	๑๙	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๓๗.๕๐	๕๙.๓๘	๙๖.๘๘	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๑๑	๒๐	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๓๔.๓๘	๖๒.๕๐	๙๖.๘๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๒๕	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๒)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๒๐	๑๑	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๖๒.๕๐	๓๔.๓๘	๙๖.๘๘	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๒	๑๙	๑๑	๓๐	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๕๙.๓๘	๓๔.๓๘	๙๓.๗๕	
๓. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑	๑๘	๑๓	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๖.๒๕	๔๐.๖๓	๙๖.๘๘	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แบบออนไลน์	๐	๐	๑	๑๕	๑๖	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๔๖.๘๘	๕๐.๐๐	๙๖.๘๘	
๕. ความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑	๑๖	๑๕	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๐.๐๐	๔๖.๘๘	๙๖.๘๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๒๕	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๒)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งาน ด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๒	๑๑	๑๙	๓๐	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๓๔.๓๘	๕๙.๓๘	๙๓.๗๕	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งาน ด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๒	๑๖	๑๔	๓๐	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๕๐.๐๐	๔๓.๗๕	๙๓.๗๕	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจกับ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขอ อนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	๑	๑๑	๒๐	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๓๔.๓๘	๖๒.๕๐	๙๖.๘๘	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๑	๑๐	๒๑	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๓๑.๒๕	๖๕.๖๓	๙๖.๘๘	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๑	๑๖	๑๕	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๐.๐๐	๔๖.๘๘	๙๖.๘๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๖๓	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๒)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๒	๒๐	๑๐	๓๐	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๖๒.๕๐	๓๑.๒๕	๙๙.๒๕	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑	๑๙	๑๒	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๙.๓๘	๓๗.๕๐	๙๖.๘๘	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้โดยง่าย	๐	๐	๑	๑๘	๑๓	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๖.๒๕	๔๐.๖๓	๙๖.๘๘	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑	๒๐	๑๑	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๖๒.๕๐	๓๔.๓๘	๙๖.๘๘	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑	๑๖	๑๕	๓๑	๑๐
	๐	๐	๓.๑๓	๕๐.๐๐	๔๖.๘๘	๙๖.๘๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๒๕	๑๐
งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ						๙๖.๐๙	๑๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๓ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย

(n = ๑๙๘)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย มีความ สะดวก	๐	๐	๑๐	๘๘	๑๐๐	๑๘๘	๙
	๐	๐	๕.๐๕	๔๔.๔๔	๕๐.๕๑	๙๕.๙๕	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษี ป้าย อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๘	๙๐	๑๐๐	๑๙๐	๑๐
	๐	๐	๔.๐๔	๔๕.๔๕	๕๐.๕๑	๙๕.๙๖	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๖	๑๐๒	๙๐	๑๙๒	๑๐
	๐	๐	๓.๐๓	๕๑.๕๒	๔๕.๔๕	๙๖.๙๗	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๘	๙๕	๙๕	๑๙๐	๑๐
	๐	๐	๔.๐๔	๔๗.๙๘	๔๗.๙๘	๙๕.๙๖	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๙	๙๔	๙๕	๑๘๙	๑๐
	๐	๐	๔.๕๕	๔๗.๔๗	๔๗.๙๘	๙๕.๔๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๖	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๑๙๘)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๔	๙๔	๑๐๐	๑๙๔	๑๐
	๐	๐	๒.๐๒	๔๗.๔๗	๕๐.๕๑	๙๗.๙๘	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และ ให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๖	๙๖	๙๖	๑๙๒	๑๐
	๐	๐	๓.๐๓	๔๘.๔๘	๔๘.๔๘	๙๖.๙๗	
๓. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๗	๑๐๐	๙๑	๑๙๑	๙
	๐	๐	๓.๕๔	๕๐.๕๑	๔๕.๙๖	๙๖.๔๖	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและ ภาษีป้าย แบบออนไลน์	๐	๐	๑๐	๙๐	๙๘	๑๘๘	๙
	๐	๐	๕.๐๕	๔๕.๔๕	๔๙.๔๙	๙๔.๙๕	
๕. ความพึงพอใจต่อ การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วง เย็น)	๐	๐	๑๔	๙๕	๘๙	๑๘๔	๙
	๐	๐	๗.๐๗	๔๗.๙๘	๔๔.๙๕	๙๒.๙๓	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๖	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๑๙๘)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษี ป้าย	๐	๐	๓	๙๖	๙๙	๑๙๕	๑๐
	๐	๐	๑.๕๒	๔๘.๔๘	๕๐.๐๐	๙๘.๔๘	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษี ป้าย	๐	๐	๓	๙๘	๙๗	๑๙๕	๑๐
	๐	๐	๑.๕๒	๔๙.๔๙	๔๘.๙๙	๙๘.๔๘	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจกับ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างและภาษีป้าย	๐	๐	๖	๙๖	๙๖	๑๙๒	๑๐
	๐	๐	๓.๐๓	๔๘.๔๘	๔๘.๔๘	๙๖.๙๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๘	๙๕	๙๕	๑๙๐	๑๐
	๐	๐	๔.๐๔	๔๗.๙๘	๔๗.๙๘	๙๕.๙๖	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๑๒	๙๑	๙๕	๑๘๖	๙
	๐	๐	๖.๐๖	๔๕.๙๖	๔๗.๙๘	๙๓.๙๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๗๗	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๑๙๘)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน การจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย มี ความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑๕	๙๒	๙๑	๑๘๓	๙
	๐	๐	๗.๕๘	๔๖.๔๖	๔๕.๙๖	๙๒.๔๒	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษี ป้าย มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๔	๙๒	๙๒	๑๘๔	๙
	๐	๐	๗.๐๗	๔๖.๔๖	๔๖.๔๖	๙๒.๙๓	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษี ป้าย ได้โดยง่าย	๐	๐	๑๒	๙๔	๙๒	๑๘๖	๙
	๐	๐	๖.๐๖	๔๗.๔๗	๔๖.๔๖	๙๓.๙๔	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๑	๙๘	๘๙	๑๘๗	๙
	๐	๐	๕.๕๖	๔๙.๔๙	๔๔.๙๕	๙๔.๔๔	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๘	๙๐	๑๐๐	๑๙๐	๑๐
	๐	๐	๔.๐๔	๔๕.๔๕	๕๐.๕๑	๙๕.๙๖	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๙๔	๙
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย						๙๕.๖๑	๑๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษี
ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๑ โดยมี
ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มี
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ โดยมีผล
ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิด
เป็นร้อยละ ๙๖.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่
ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เอดส์ มีความสะดวก	๐	๐	๑	๓๕	๓๕	๗๐	๑๐
	๐	๐	๑.๔๑	๔๙.๓๐	๔๙.๓๐	๙๘.๕๙	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เอดส์ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๓	๓๔	๓๔	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๗.๘๙	๔๗.๘๙	๙๕.๗๗	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒	๓๐	๓๙	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๔๒.๒๕	๕๔.๙๓	๙๗.๑๘	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่าน จะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไป อย่างชัดเจน	๐	๐	๕	๒๗	๓๙	๖๖	๙
	๐	๐	๗.๐๔	๓๘.๐๓	๕๔.๙๓	๙๒.๙๖	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๔๐	๓๐	๗๐	๑๐
	๐	๐	๑.๔๑	๕๖.๓๔	๔๒.๒๕	๙๘.๕๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๖๒	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๓	๓๖	๓๒	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๕๐.๗๐	๔๕.๐๗	๙๕.๗๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และ ให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๔	๓๕	๓๒	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๙.๓๐	๔๕.๐๗	๙๙.๓๗	
๓. ความพึงพอใจต่อการลงทะเบียน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๔	๓๔	๓๓	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๗.๘๙	๔๖.๔๘	๙๙.๓๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ แบบออนไลน์	๐	๐	๒	๓๕	๓๔	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๔๙.๓๐	๔๗.๘๙	๙๗.๑๘	
๕. ความพึงพอใจต่อ การลงทะเบียน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นอก เวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๒	๓๐	๓๙	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๔๒.๒๕	๕๔.๙๓	๙๗.๑๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๗๗	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ การ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เอดส์	๐	๐	๕	๓๕	๓๑	๖๖	๙
	๐	๐	๗.๐๔	๔๙.๓๐	๔๓.๖๖	๙๒.๙๖	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน การ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เอดส์	๐	๐	๓	๓๔	๓๔	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๗.๘๙	๔๗.๘๙	๙๕.๗๗	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็ม ใจกับ การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๐	๐	๔	๓๓	๓๔	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๖.๔๘	๔๗.๘๙	๙๙.๓๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๓๓	๓๖	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๔๖.๔๘	๕๐.๗๐	๙๗.๑๘	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในการทำงาน	๐	๐	๑	๓๗	๓๓	๗๐	๑๐
	๐	๐	๑.๔๑	๕๒.๑๑	๔๖.๔๘	๙๙.๕๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๗๗	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๗๑)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน การลงทะเบียน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความ ทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๔	๓๐	๓๗	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๒.๒๕	๕๒.๑๑	๙๙.๓๗	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ การ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เอดส์ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๔	๒๙	๓๘	๖๗	๙
	๐	๐	๕.๖๓	๔๐.๘๕	๕๓.๕๒	๙๙.๓๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ การ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย เอดส์ ได้โดยง่าย	๐	๐	๓	๓๐	๓๘	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๒.๒๕	๕๓.๕๒	๙๕.๗๗	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๓	๓๕	๓๓	๖๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๓	๔๙.๓๐	๔๖.๔๘	๙๕.๗๗	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๒	๒๖	๔๓	๖๙	๑๐
	๐	๐	๒.๘๒	๓๖.๖๒	๖๐.๕๖	๙๙.๑๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๔๙	๑๐
การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์						๙๕.๙๒	๑๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผล ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิด เป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนนทยายหอม อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน	ร้อยละของผู้ประเมิน	ผลการประเมิน
งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๓๗	๙๔.๗๓	๙
งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓๒	๙๖.๐๙	๑๐
งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย	๑๙๘	๙๕.๖๑	๑๐
งานด้านการลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	๗๑	๙๕.๙๒	๑๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		๙๕.๕๙	๑๐

* ผู้ประเมินหมายถึงผู้ที่ประเมินระดับพอใจ และพอใจมาก

ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนนทยายหอม อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (๑) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓ โดยมีผลการ ประเมินตาม เกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๑ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ (๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยมีผลประเมินตาม เกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การบริการการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทำได้อย่างเป็นมาตรฐาน แต่อาจมีประชาชนบางส่วนที่ไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนจึงจำเป็นต้องให้คำชี้แจง และทำคู่มือประกอบ

๑.๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต.ได้ ดำเนินการโดยภาพรวมดีอยู่แล้ว แต่อยากให้ อบต. จัดงบประมาณในการจัดทำอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค เพื่อช่วยประชาชนที่ยังไม่มีความเข้าใจในการป้องกันโรคระบาดที่มาสู่ตนเอง และรณรงค์ในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

๑.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ 'อย่า' ดี แต่ขั้นตอนการทำงาน มีกระบวนการหลายขั้นตอน ซึ่งอาจจะเกิดความเบื่อหน่ายในการมารับบริการ เสนอว่า ในช่วงโควิด ๑๙ น่าจะมีการบริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบออนไลน์

๑.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การลงทะเบียนมีความรวดเร็วทันใจ และบริการดี แต่ประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจถึงสิทธิ์ที่จะได้รับ หรือมีผลลัพธ์แบบใด อีกทั้งขาดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเตรียมการไปทำการขึ้นทะเบียน ในเรื่องของเอกสาร การรับรองสิทธิ์ สถานที่ไปทำการขึ้นทะเบียนที่ได้บ้าง

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาว หอม ควรจัดทำคู่มือ เพื่อช่วยให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเข้าใจ และลดขั้นตอนเวลาดำเนินการติดต่อ

๒.๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เสนอให้ ดำเนินการเพิ่มรูปแบบการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เพื่อให้ง่ายและสะดวกกับผู้ประกอบการ เช่น ขออนุญาตผ่านแอปพลิเคชัน

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย เสนอให้ มีการจัดเจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกให้ ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการมาเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผ่านเสียงตามสาย และการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เสนอให้ อบต. ควรจัดการดำเนินการในเรื่องของการลงทะเบียน ให้ง่ายต่อผู้ไปขอรับบริการ ลดขั้นตอนการลงทะเบียน และทำการตรวจวินิจฉัยสำหรับผู้พิการที่รับรองไม่สมบูรณ์ให้เป็นไปตามระเบียบการลงทะเบียน และควรแนะนำให้ผู้ที่เข้าหลักเกณฑ์ถึงสิ่งที่ต้องเตรียมหากต้องมีการขึ้นทะเบียนใหม่

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

๒.๑ นางสาว ชุติมา ทองสิน

๒.๒ นางสาว กาญจนา ระดมกิจ

๒.๓ นางสาว สุกัญญา พุ่มม่วง

๒.๔ นางสาว อริสรา แก้วเทียมบุตร

๒.๕ นาย ธนวัฒน์ เอกธารรัตน์

๒.๖ นางสาว กานต์ธิดา ศรีหระ

๒.๗ นางสาว อรณัฐ มาตรวิจิตร

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมี ความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างนอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างนอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการในเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อย่าง ชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบ และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน สาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและ แจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉล ใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แบบ ออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

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

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้ายมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้ายมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย					
๓. เจ้าหน้าที่ที่ท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลอนวยหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์					
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์					
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล





