การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดำเนินการโดย

คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ (๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

ทั้งนี้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลัก วิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับกำหนด แนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผู้ประเมิน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ปีที่ประเมิน ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้านคือ (๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ โดย แต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๐ ราย (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๓ ราย (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗๘๑ ราย และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๓๐ ราย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๔ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เสนอให้ อบต.พยายามทำงานในเชิงรุกมากขึ้น เนื่องการงานบรรเทาสาธารณภัยหากมีการป้องกันที่ดีย่อมใช้งบประมาณที่น้อยกว่าการทำงานเชิงตั้งรับ

๕.๒ งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ เสนอให้ ทาง อบต.มีทบทวนและการวางแผนทำงานอย่างต่อเนื่อง เน้นการทำงานในเชิงป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจะดีกว่าการทำงานแบบตั้งรับ

๕.๓ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้ความรู้และเปิดช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์

๕.๔ งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ เสนอว่าสำหรับผู้พิการ การเดินทางไปติดต่อราชการด้วยตนเองค่อนข้างลำบาก และไม่สะดวก อบต. ควรหา วิธีดำเนินการเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้พิการที่ไม่สะดวก หรือสามารถไปรับเงินเองได้

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		**ก**
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		**ข**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**จ**
สารบัญภาพ		**ฉ**
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด		**๑**
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด		**๓**
การดำเนินการประเมิน		**๕**
ผลการประเมิน		**๑๐**
ตอนที่ ๑	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๑๐
ตอนที่ ๒	งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๑๔
ตอนที่ ๓	งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๑๘
ตอนที่ ๔	งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๒๒
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา		**๒๗**
ภาคผนวก		**๒๘**
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน		๒๙
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล		๒๙
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม		๓๐
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล		๓๘

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๘
๒	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๙
๓	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๑๐
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๐
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๑๐
๖	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๑๒
๗	งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๑๖
๘	งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๒๑
๙	งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๒๕
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม	๒๙

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	แผนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด	๓
๒	ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด	๓

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอสามพราน อยู่ห่างจากตัวอำเภอสามพรานประมาณ ๖ กิโลเมตร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดตั้งอยู่บริเวณพิกัด N ๑๓° ๔๔๓๙๔" , E๑๐๐° ๑๕๑๗๙"

ตำบลท่าตลาดมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดเป็นที่ราบลุ่มมีพื้นที่อยู่สองฝั่งของถนน เพชรเกษม และแม่น้ำท่าจีน โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศ	**อาณาเขตติดต่อ**
ทิศเหนือ	อบต.ตำบลหอมเกร็ด และ อบต.ทรงคนอง
ทิศใต้	อบต.ยายชา
ทิศตะวันออก	เทศบาลเมืองไร่ขิง
ทิศตะวันตก	เทศบาลเมืองสามพราน และ อบต.คลองใหม่

ลักษณะภูมิอากาศส่วนใหญ่ในเขตตำบลท่าตลาดมีลักษณะร้อนชื้น มีช่วงฤดูฝนและฤดูแล้งที่เห็นเด่นชัด ฤดูฝนได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้อยู่ในช่วงเดือนตุลาคม ส่วนฤดูหนาวอยู่ในช่วงเดือนตุลาคมถึงมกราคมได้รับอิทธิพลความเย็นมาจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคมมีอากาศร้อนถึงร้อนจัด

ตำบลท่าตลาดเป็นพื้นที่ที่เกิดจากการทับถมของตะกอนในระดับและอายุต่างๆ กัน โดยเกิดขึ้นจากอิทธิพลของตะกอนลำน้ำและตะกอนน้ำกร่อย ดินส่วนใหญ่มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลางถึงค่อนข้างสูงและมีความเหมาะสมต่อการเกษตรกรรม

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

<u>๒.๑ เขตการปกครอง</u>

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด ได้แบ่งการปกครองออกเป็น ๑๐ หมู่บ้าน ได้แก่

๑. บ้านคลองสรรเพชญ	มีจำนวน	๘๓	ครัวเรือน
๒. บ้านคลองบางหลวง	มีจำนวน	๑,๔๔๖	ครัวเรือน
๓. บ้านท่าตลาด	มีจำนวน	๔๑๕	ครัวเรือน
๔. บ้านท่าตลาด	มีจำนวน	๑,๕๖๙	ครัวเรือน
๕. บ้านคลองหนองจอก	มีจำนวน	๔๒๖	ครัวเรือน
๖. บ้านโรงเหล็ก	มีจำนวน	๕๙๐	ครัวเรือน
๗. บ้านท่าตลาด	มีจำนวน	๗๖	ครัวเรือน
๘. บ้านคลองลัดนางแท่น	มีจำนวน	๒๗๒	ครัวเรือน
๙. บ้านตลาดใหม่	มีจำนวน	๔๑๕	ครัวเรือน
๑๐. บ้านศาลเจ้าคู่	มีจำนวน	๑,๗๗๔	ครัวเรือน
รวมจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น		๗,๐๖๖	ครัวเรือน

- จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดเต็มทั้งหมู่บ้านมี ๘ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๓ , หมู่ที่ ๔ , หมู่ที่ ๕ , หมู่ที่ ๖ , หมู่ที่ ๗ , หมู่ที่ ๘ , หมู่ที่ ๙ , หมู่ที่ ๑๐

- จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดเพียงบางส่วนมี ๒ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ และหมู่ที่ ๒

๓. ประชากร

<u>๓.๑ จำนวนประชากร</u>

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด สามารถแยกเป็นหมู่บ้านได้ดังนี้

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑	๑๑๑	๑๑๙	๒๓๐
หมู่ที่ ๒	๘๐๙	๙๑๑	๑,๗๒๐
หมู่ที่ ๓	๒๔๐	๒๕๐	๔๙๐
หมู่ที่ ๔	๑,๓๘๙	๑,๖๒๙	๓,๐๑๘
หมู่ที่ ๕	๔๗๓	๔๖๓	๙๓๖
หมู่ที่ ๖	๕๐๒	๕๖๑	๑,๐๖๓
หมู่ที่ ๗	๑๔๘	๑๕๕	๓๐๓
หมู่ที่ ๘	๓๖๖	๔๔๒	๘๐๘
หมู่ที่ ๙	๓๙๕	๔๐๙	๘๐๔
หมู่ที่ ๑๐	๘๖๐	๙๔๔	๑,๐๘๔
รวม	**๕,๒๙๓**	**๕,๘๘๓**	**๑๑,๑๗๖**

<u>หมายเหตุ</u> ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอสามพราน ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด มีความหนาแน่นเฉลี่ยประมาณ ๙๕๔ คน/ตารางกิโลเมตร

๓. ระบบเศรษฐกิจ

<u>การเกษตร</u>

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดบางส่วนประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การทำสวนผลไม้ การทำนา เป็นต้น

<u>การประมง</u>

เนื่องจากมีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านในพื้นที่และมีคูคลองสาขาเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดจึงมีการจับปลาตามธรรมชาติเพื่อการบริโภคในครัวเรือน

<u>การปศุสัตว์</u>

การปศุสัตว์ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดเป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

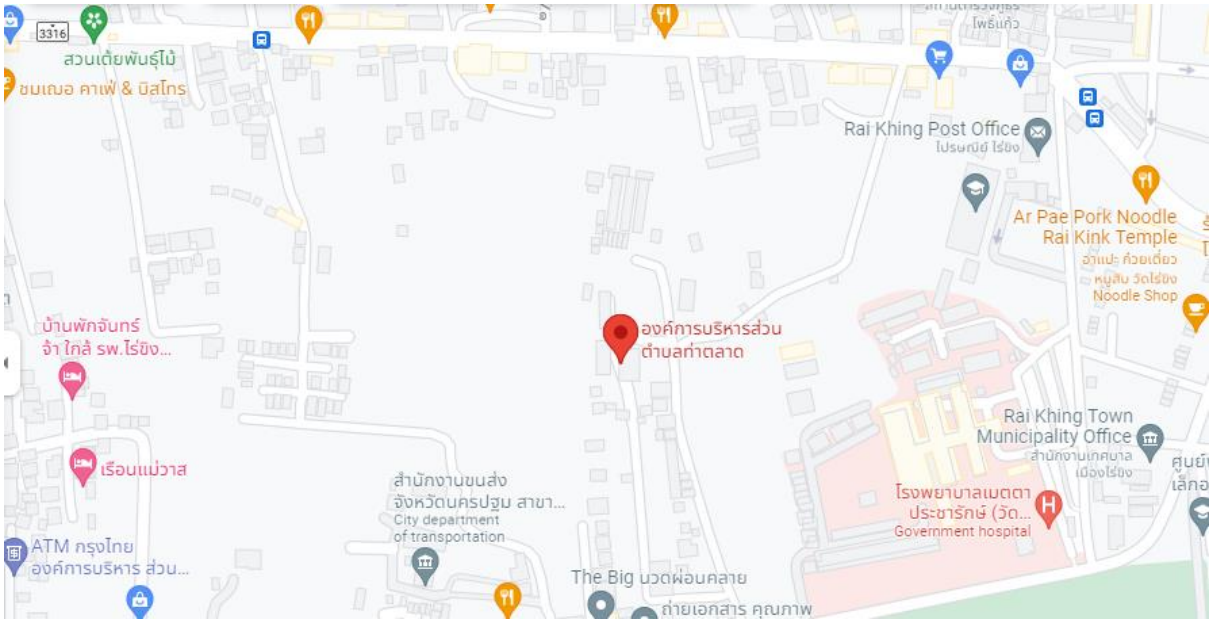
<u>การท่องเที่ยว</u>

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของวัดไร่ขิง

<u>อุตสาหกรรม</u>

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดมีกิจการด้านอุตสาหกรรมในพื้นที่ จำนวนประมาณ ๔๐ แห่ง

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด



ภาพที่ ๑ แผนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

ภาพที่ ๒ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าตลาด อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ โดยประชากรในแต่ละด้านมีดังนี้ (๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๐ ราย (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๓ ราย (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗๘๑ ราย และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๓๐ ราย (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด สำรวจ ณ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน มี จำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๐ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm$๕%

๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๓ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm$๕%

๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗๘๑ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๓๐ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๐ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๓๐๐}{๑+๓๐๐\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

$$= ๑๗๑.๔๓ \text{ ราย}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๗๒ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๓ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นใน ระดับ + ๕% โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๑๕๓}{๑+๑๕๓\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

$$= ๑๑๐.๖๗ \text{ คน}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๑๑ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

๓) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗๘๑ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm$๕%

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๗๘๑}{๑+๗๘๑\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

$$= ๑๖๔.๕๒ \text{ ราย}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๕ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

๔) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๓๐ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นใน ระดับ + ๕% โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๒๓๐}{๑+๒๓๐\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

$$= ๑๔๖.๐๓ \text{ คน}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๔๗ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๓๐๐	๑๗๒
๒. งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๑๕๓	๑๑๑
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๗๘๑	๑๖๕
๔. งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๒๓๐	๑๔๗

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ๒๕๕๘) เพื่อให้ เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนอ้างอิงมาจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๕๘) ที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

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

๒.๔ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๒.๔.๑ การนับจำนวนผู้พึงพอใจให้นับเฉพาะผู้ตอบระดับ “พึงพอใจ” และ “พึงพอใจมาก” หรือเฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

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

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการที่นำมานับมี ๕๕ คน คือ พอใจ (๔) = ๕ คน + พอใจมาก (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+๙๐.๗๔+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 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(n=๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มี ความสะดวก	๐	๐	๑๒	๖๐	๑๐๐	๑๖๐	๙
	๐	๐	๖.๙๘	๓๔.๘๘	๕๘.๑๔	๙๓.๐๒	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจนเพียงพอ	๐	๐	๑๓	๕๕	๑๐๔	๑๕๙	๙
	๐	๐	๗.๕๖	๓๑.๙๘	๖๐.๔๗	๙๒.๔๔	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๘	๑๐๔	๖๐	๑๖๔	๑๐
	๐	๐	๔.๖๕	๖๐.๔๗	๓๔.๘๘	๙๕.๓๕	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๘	๘๐	๘๔	๑๖๔	๑๐
	๐	๐	๔.๖๕	๔๖.๕๑	๔๘.๘๔	๙๕.๓๕	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๖	๘๖	๘๐	๑๖๖	๑๐
	๐	๐	๓.๔๙	๕๐.๐๐	๔๖.๕๑	๙๖.๕๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๕๓	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n=๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๓	๗๐	๙๙	๑๖๙	๑๐
	๐	๐	๑.๗๔	๔๐.๗๐	๕๗.๕๖	๙๘.๒๖	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๖	๙๔	๗๒	๑๖๖	๑๐
	๐	๐	๓.๔๙	๕๔.๖๕	๔๑.๘๖	๙๖.๕๑	
๓. ความพึงพอใจต่อ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๕	๘๓	๘๔	๑๖๗	๑๐
	๐	๐	๒.๙๑	๔๘.๒๖	๔๘.๘๔	๙๗.๐๙	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแบบออนไลน์	๐	๐	๘	๗๐	๙๔	๑๖๔	๑๐
	๐	๐	๔.๖๕	๔๐.๗๐	๕๔.๖๕	๙๕.๓๕	
๕. ความพึงพอใจต่องานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๗	๘๕	๘๐	๑๖๕	๑๐
	๐	๐	๔.๐๗	๔๙.๔๒	๔๖.๕๑	๙๕.๙๓	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๖๓	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n=๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๐	๐	๙	๘๓	๘๐	๑๖๓	๙
	๐	๐	๕.๒๓	๔๘.๒๖	๔๖.๕๑	๙๔.๗๗	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๐	๐	๙	๘๒	๘๑	๑๖๓	๙
	๐	๐	๕.๒๓	๔๗.๖๗	๔๗.๐๙	๙๔.๗๗	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจให้ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๐	๐	๑๐	๙๒	๗๐	๑๖๒	๙
	๐	๐	๕.๘๑	๕๓.๔๙	๔๐.๗๐	๙๔.๑๙	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๕	๙๗	๗๐	๑๖๗	๑๐
	๐	๐	๒.๙๑	๕๖.๔๐	๔๐.๗๐	๙๗.๐๙	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๖	๙๙	๖๗	๑๖๖	๑๐
	๐	๐	๓.๔๙	๕๗.๕๖	๓๘.๙๕	๙๖.๕๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๔๗	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n=๑๗๒)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๔	๘๔	๘๔	๑๖๘	๑๐
	๐	๐	๒.๓๓	๔๘.๘๔	๔๘.๘๔	๙๗.๖๗	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๗	๘๑	๘๔	๑๖๕	๑๐
	๐	๐	๔.๐๗	๔๗.๐๙	๔๘.๘๔	๙๕.๙๓	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้โดยง่าย	๐	๐	๗	๘๕	๘๐	๑๖๕	๑๐
	๐	๐	๔.๐๗	๔๙.๔๒	๔๖.๕๑	๙๕.๙๓	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๘	๗๘	๘๖	๑๖๔	๑๐
	๐	๐	๔.๖๕	๔๕.๓๕	๕๐.๐๐	๙๕.๓๕	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๘	๗๗	๘๗	๑๖๔	๑๐
	๐	๐	๔.๖๕	๔๔.๗๗	๕๐.๕๘	๙๕.๓๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๐๕	๑๐
งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						**๙๕.๖๗**	**๑๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๒ งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

(n=๑๑๑)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ มีความสะดวก	๐	๐	๕	๕๖	๕๐	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๕๐.๔๕	๔๕.๐๕	๙๕.๕๐	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๖	๔๕	๖๐	๑๐๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๐.๕๔	๕๔.๐๕	๙๔.๕๙	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๕	๕๙	๔๗	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๕๓.๑๕	๔๒.๓๔	๙๕.๕๐	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๔	๖๘	๓๙	๑๐๗	๑๐
	๐	๐	๓.๖๐	๖๑.๒๖	๓๕.๑๔	๙๖.๔๐	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๓	๔๐	๖๘	๑๐๘	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๓๖.๐๔	๖๑.๒๖	๙๗.๓๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๖	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n=๑๑๑)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**น้อยมาก**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**พอใจ**	**พอใจมาก**	**รวมพึงพอใจ**	**ผลการประเมิน**
๑. ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๔	๕๗	๕๐	๑๐๗	๑๐
	๐	๐	๓.๖๐	๕๑.๓๕	๔๕.๐๕	๙๖.๔๐	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๕	๔๙	๕๗	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๔๔.๑๔	๕๑.๓๕	๙๕.๕๐	
๓. ความพึงพอใจต่อด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๕	๕๐	๕๖	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๔๕.๐๕	๕๐.๔๕	๙๕.๕๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ แบบออนไลน์	๐	๐	๘	๔๖	๕๗	๑๐๓	๙
	๐	๐	๗.๒๑	๔๑.๔๔	๕๑.๓๕	๙๒.๗๙	
๕. ความพึงพอใจต่อ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๒	๔๙	๖๐	๑๐๙	๑๐
	๐	๐	๑.๘๐	๔๔.๑๔	๕๔.๐๕	๙๘.๒๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๖๘	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n=๑๑๑)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๐	๐	๒	๔๙	๖๐	๑๐๙	๑๐
	๐	๐	๑.๘๐	๔๔.๑๔	๕๔.๐๕	๙๘.๒๐	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๐	๐	๗	๕๔	๕๐	๑๐๔	๙
	๐	๐	๖.๓๑	๔๘.๖๕	๔๕.๐๕	๙๓.๖๙	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจกับ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๐	๐	๕	๕๓	๕๓	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๔๗.๗๕	๔๗.๗๕	๙๕.๕๐	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๕	๕๕	๕๑	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๔๙.๕๕	๔๕.๙๕	๙๕.๕๐	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑๐	๕๑	๕๐	๑๐๑	๙
	๐	๐	๙.๐๑	๔๕.๙๕	๔๕.๐๕	๙๐.๙๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๗๗	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n=๑๑๑)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๔	๕๔	๕๓	๑๐๗	๑๐
	๐	๐	๓.๖๐	๔๘.๖๕	๔๗.๗๕	๙๖.๔๐	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๕	๕๐	๕๖	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๔๕.๐๕	๕๐.๔๕	๙๕.๕๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ได้โดยง่าย	๐	๐	๕	๕๓	๕๓	๑๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๐	๔๗.๗๕	๔๗.๗๕	๙๕.๕๐	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๖	๕๒	๕๓	๑๐๕	๙
	๐	๐	๕.๔๑	๔๖.๘๕	๔๗.๗๕	๙๔.๕๙	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๕๗	๕๑	๑๐๘	๑๐
	๐	๐	๒.๗๐	๕๑.๓๕	๔๕.๙๕	๙๗.๓๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๖	๑๐
ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ						**๙๕.๕๔**	**๑๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๓ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี

(n=๑๖๕)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี มี ความสะดวก	๐	๐	๕	๗๐	๙๐	๑๖๐	๑๐
	๐	๐	๓.๐๓	๔๒.๔๒	๕๔.๕๕	๙๖.๙๗	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานการจัดเก็บรายได้และภาษี อย่างชัดเจนเพียงพอ	๐	๐	๘	๗๕	๘๒	๑๕๗	๑๐
	๐	๐	๔.๘๕	๔๕.๔๕	๔๙.๗๐	๙๕.๑๕	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๖	๖๙	๙๐	๑๕๙	๑๐
	๐	๐	๓.๖๔	๔๑.๘๒	๕๔.๕๕	๙๖.๓๖	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑๐	๕๕	๑๐๐	๑๕๕	๙
	๐	๐	๖.๐๖	๓๓.๓๓	๖๐.๖๑	๙๓.๙๔	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๙	๗๓	๘๓	๑๕๖	๙
	๐	๐	๕.๔๕	๔๔.๒๔	๕๐.๓๐	๙๔.๕๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๓๙	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n=๑๖๕)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. งานการจัดเก็บรายได้และภาษี มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๑	๖๔	๙๐	๑๕๔	๙
	๐	๐	๖.๖๗	๓๘.๗๙	๕๔.๕๕	๙๓.๓๓	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๙	๘๒	๗๔	๑๕๖	๙
	๐	๐	๕.๔๕	๔๙.๗๐	๔๔.๘๕	๙๔.๕๕	
๓. ความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บรายได้และภาษี นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๐	๘๑	๗๔	๑๕๕	๙
	๐	๐	๖.๐๖	๔๙.๐๙	๔๔.๘๕	๙๓.๙๔	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานการจัดเก็บรายได้และภาษี แบบออนไลน์	๐	๐	๕	๗๑	๘๙	๑๖๐	๑๐
	๐	๐	๓.๐๓	๔๓.๐๓	๕๓.๙๔	๙๖.๙๗	
๕. ความพึงพอใจต่อ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๔	๙๐	๗๑	๑๖๑	๑๐
	๐	๐	๒.๔๒	๕๔.๕๕	๔๓.๐๓	๙๗.๕๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๒๗	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n=๑๖๕)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๐	๐	๑๑	๗๔	๘๐	๑๕๔	๙
	๐	๐	๖.๖๗	๔๔.๘๕	๔๘.๔๘	๙๓.๓๓	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๐	๐	๑๓	๗๘	๗๔	๑๕๒	๙
	๐	๐	๗.๘๘	๔๗.๒๗	๔๔.๘๕	๙๒.๑๒	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจกับ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๐	๐	๑๕	๗๗	๗๓	๑๕๐	๙
	๐	๐	๙.๐๙	๔๖.๖๗	๔๔.๒๔	๙๐.๙๑	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๘	๗๔	๘๓	๑๕๗	๑๐
	๐	๐	๔.๘๕	๔๔.๘๕	๕๐.๓๐	๙๕.๑๕	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๗	๗๕	๘๓	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๔	๔๕.๔๕	๕๐.๓๐	๙๕.๗๖	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๔๕	๙

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n=๑๖๕)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานการจัดเก็บรายได้และภาษี มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑๔	๙๐	๖๑	๑๕๑	๙
	๐	๐	๘.๔๘	๕๔.๕๕	๓๖.๙๗	๙๑.๕๒	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๗	๙๗	๖๑	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๔	๕๘.๗๙	๓๖.๙๗	๙๕.๗๖	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ได้โดยง่าย	๐	๐	๗	๙๔	๖๔	๑๕๘	๑๐
	๐	๐	๔.๒๔	๕๖.๙๗	๓๘.๗๙	๙๕.๗๖	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๖	๗๕	๘๔	๑๕๙	๑๐
	๐	๐	๓.๖๔	๔๕.๔๕	๕๐.๙๑	๙๖.๓๖	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๕	๘๖	๗๔	๑๖๐	๑๐
	๐	๐	๓.๐๓	๕๒.๑๒	๔๔.๘๕	๙๖.๙๗	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๒๗	๑๐
งานการจัดเก็บรายได้และภาษี						**๙๔.๘๕**	**๙**

จากตารางที่ ๘ พบว่า งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๔ งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

(n=๑๔๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ มี ความสะดวก	๐	๐	๙	๖๒	๗๖	๑๓๘	๙
	๐	๐	๖.๑๒	๔๒.๑๘	๕๑.๗๐	๙๓.๘๘	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๑๑	๖๔	๗๒	๑๓๖	๙
	๐	๐	๗.๔๘	๔๓.๕๔	๔๘.๙๘	๙๒.๕๒	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๐	๕๗	๘๐	๑๓๗	๙
	๐	๐	๖.๘๐	๓๘.๗๘	๕๔.๔๒	๙๓.๒๐	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๘	๖๒	๗๗	๑๓๙	๙
	๐	๐	๕.๔๔	๔๒.๑๘	๕๒.๓๘	๙๔.๕๖	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๕	๖๕	๗๗	๑๔๒	๑๐
	๐	๐	๓.๔๐	๔๔.๒๒	๕๒.๓๘	๙๖.๖๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๑๕	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n=๑๔๗)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**น้อยมาก**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**พอใจ**	**พอใจมาก**	**รวมพึงพอใจ**	**ผลการประเมิน**
๑. งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๗	๘๐	๖๐	๑๔๐	๑๐
	๐	๐	๔.๗๖	๕๔.๔๒	๔๐.๘๒	๙๕.๒๔	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๕	๘๒	๖๐	๑๔๒	๑๐
	๐	๐	๓.๔๐	๕๕.๗๘	๔๐.๘๒	๙๖.๖๐	
๓. ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๐	๗๐	๖๗	๑๓๗	๙
	๐	๐	๖.๘๐	๔๗.๖๒	๔๕.๕๘	๙๓.๒๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการแบบออนไลน์	๐	๐	๖	๗๔	๖๗	๑๔๑	๑๐
	๐	๐	๔.๐๘	๕๐.๓๔	๔๕.๕๘	๙๕.๙๒	
๕. ความพึงพอใจต่อ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๖	๗๑	๗๐	๑๔๑	๑๐
	๐	๐	๔.๐๘	๔๘.๓๐	๔๗.๖๒	๙๕.๙๒	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๓๗	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n=๑๔๗)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๐	๐	๗	๗๐	๗๐	๑๔๐	๑๐
	๐	๐	๔.๗๖	๔๗.๖๒	๔๗.๖๒	๙๕.๒๔	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๐	๐	๘	๖๖	๗๓	๑๓๙	๙
	๐	๐	๕.๔๔	๔๔.๙๐	๔๙.๖๖	๙๔.๕๖	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจกับ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๐	๐	๑๐	๖๘	๖๙	๑๓๗	๙
	๐	๐	๖.๘๐	๔๖.๒๖	๔๖.๙๔	๙๓.๒๐	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๖	๗๖	๖๕	๑๔๑	๑๐
	๐	๐	๔.๐๘	๕๑.๗๐	๔๔.๒๒	๙๕.๙๒	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๔	๗๘	๖๕	๑๔๓	๑๐
	๐	๐	๒.๗๒	๕๓.๐๖	๔๔.๒๒	๙๗.๒๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๒๔	๑๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n=๑๔๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๔	๖๓	๘๐	๑๔๓	๑๐
	๐	๐	๒.๗๒	๔๒.๘๖	๕๔.๔๒	๙๗.๒๘	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๖	๗๑	๗๐	๑๔๑	๑๐
	๐	๐	๔.๐๘	๔๘.๓๐	๔๗.๖๒	๙๕.๙๒	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ได้โดยง่าย	๐	๐	๖	๗๐	๗๑	๑๔๑	๑๐
	๐	๐	๔.๐๘	๔๗.๖๒	๔๘.๓๐	๙๕.๙๒	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๗	๖๘	๗๒	๑๔๐	๑๐
	๐	๐	๔.๗๖	๔๖.๒๖	๔๘.๙๘	๙๕.๒๔	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๗	๖๕	๗๕	๑๔๐	๑๐
	๐	๐	๔.๗๖	๔๔.๒๒	๕๑.๐๒	๙๕.๒๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๙๒	๑๐
งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ						๙๕.๑๗	**๑๐**

จากตารางที่ ๙ พบว่า งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน	ร้อยละของผู้ประเมิน	ผลการประเมิน
งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๑๗๒	๙๕.๖๗	๑๐
ด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๑๑๑	๙๕.๕๔	๑๐
งานการจัดเก็บรายได้และภาษี	๑๖๕	๙๔.๘๕	๙
งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ	๑๔๗	๙๕.๑๗	๑๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		๙๕.๓๑	๑๐

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอ สามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๒) งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๔ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ (๔) งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต.เอาใจใส่ในการให้บริการงานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้เป็นอย่างดี แต่การกระจายภาระงานยังอาจไม่ทั่วถึง

๑.๒ งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ทาง อบต.มีการเตรียมการที่ดีแล้ว แต่ควรมีการวางแผนในเชิงรุกเพื่องานซ่อมบำรุงไฟฟ้า การแก้ปัญหาในส่วนระบบก็ทำได้อย่างสม่ำเสมอ

๑.๓ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทำการแนะนำในการขอจดทะเบียน และแจ้งให้ ทราบถึงการนำเอกสารที่จะมาทำการใช้ในการจดทะเบียนชัดเจนดี แต่การติดต่อหรือตอบกลับ อาจล่าช้าไปบ้าง

๑.๔ งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การทำงานควรเน้นการทำงานแบบบูรณาการกับครอบครัวของคนพิการ

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เสนอให้ อบต.พยายามทำงานในเชิงรุกมากขึ้น เนื่องการงานบรรเทาสาธารณภัยหากมีการป้องกันที่ดีย่อมใช้งบประมาณที่น้อยกว่าการทำงานเชิงตั้งรับ

๒.๒ งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ เสนอให้ ทาง อบต.มีทบทวนและการวางแผนทำงานอย่างต่อเนื่อง เน้นการทำงานในเชิงป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจะดีกว่าการทำงานแบบตั้งรับ

๒.๓ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้ความรู้และเปิดช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์

๒.๔ งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ เสนอว่าสำหรับผู้พิการ การเดินทางไปติดต่อราชการด้วยตนเองค่อนข้างลำบาก และไม่สะดวก อบต. ควรหา วิธีดำเนินการเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้พิการที่ไม่สะดวก หรือสามารถไปรับเงินเองได้

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 เอกธารารัตน์

๒.๖ นางสาว กานต์ธิดา ศรีเหรา

๒.๗ นางสาว อรนุช มาตรวิจิตร์

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมี ความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการในเรื่อง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัยและเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง งานการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

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

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง งานการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษีมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี อย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษีมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เรื่อง งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ อย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านทะเบียน เรื่อง งานการให้บริการจดทะเบียนคนพิการ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล