**รายงาน**

**การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ**

**ประจำปี พ.ศ.2564**



**องค์การบริหารส่วนตำบลบะ**

**อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์**

**คำนำ**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการตามภารกิจ เพื่อรับทราบประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประซาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมุ่งเน้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบะ ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดียิ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบะ หวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบะ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **กิจกรรมและภารกิจ** | **ร้อยละความพึงพอใจ** | | | | | |
| **กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ช่องทางการให้บริการ** | **เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ** | **สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ผลการปฏิบัติงาน** | **รวม** |
| 1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  2.งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร  3.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ  4.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 97.00  95.19  96.22  93.86 | 98.20  95.65  98.00  97.90 | 97.47  93.73  97.00  97.20 | 97.85  95.19  96.81  95.20 | 97.20  93.82  96.63  94.50 | **97.54**  **94.71**  **96.93**  **95.73** |
| **รวม** | **95.56** | **97.43** | **96.35** | **96.01** | **95.53** | **96.17** |

**ข้อเสนอแนะ**

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

* จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม

จังหวัดุสุรินทร์ พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ ในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร เป็นลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อาจปฏิบัติ ดังนี้

* จัดอบรมเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในการให้บริการอย่างทั่วถึงทุกช่องทาง

และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้ายจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อาจปฏิบัติ ดังนี้

* จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการประชาชนในด้านชำระภาษีให้ชัดเจน

**ผลการสำรวจความพึงพอใจ**

จากกการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอ ผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

**ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่องานบริการในภาพรวม**

**ตารางที่ 1.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องารบริการ ในภาพรวม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม | -  X | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ร้อยละ |
| 1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | **4.89** | **0.29** | **มากที่สุด** | **97.74** |
| 2.งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | **4.73** | **0.44** | **มากที่สุด** | **94.85** |
| 3.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ | **4.89** | **0.27** | **มากที่สุด** | **97.20** |
| 4.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | **4.75** | **0.49** | **มากที่สุด** | **95.16** |
| รวม | **4.75** | **0.43** | **มากที่สุด** | **95.16** |

**จากตารางที่ 1.1 พบว่า**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( **x** =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ( **x** =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.74 รองลงมาได้แก่ งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด (**x** =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และ และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (**x** =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.19และงานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอยู่ในระดับมากที่สุด (**x** =4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.85

**ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

**2.1 ข้อมูลทั่วไป**

**ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ**  1.ชาย  2.หญิง | 47  53 | 47  53 |
| **อายุ**  1.56-69 ปี  2.70 ปีขึ้นไป | 75  35 | 75  35 |
| **อาชีพ**  1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ  2.รับจ้างทั่วไป  3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  4.เกษตรกร/ประมง | 10  25  7  58 | 10  25  7  58 |
| **ประเภทผู้รับบริการ**  1.ประชาชน | 100 | 100 |
| **รวม** | 100 | 100 |

**จากตารางที่ 2.1 พบว่า**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศชายจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47

มีอายุระหว่าง 56-69 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 .00 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

**2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

**ตารางที่ 2.2.1 แสดงการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** | **-**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  2.ด้านช่องทางการให้บริการ  3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ  4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.85  4.91  4.89  4.85  4.96 | 0.35  0.29  0.35  0.30  0.20 | มากทีสุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 97.00  99.20  98.20  97.85  99.47 |
| **รวม** | **4.89** | **0.29** | **มากที่สุด** | **97.74** |

**จากตารางที่ 2.2.1 พบว่า**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.74 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.47 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 98.20

**2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

**ตาราง 2.3.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละด้าน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  2.การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา  3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  4.มีการแจ้งระยะที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน | 4.83  4.97  4.88  4.79 | 0.29  0.38  0.33  0.41 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 98.20  97.80  97.63  96.60 |
| **รวม** | 4.85 | 0.35 | มากที่สุด | 97.00 |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**  1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์  2.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น  3.จัดให้สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด  4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการรับเบี้ยยังชีพ | 4.94  4.90  4.90  4.85 | 0.23  0.30  0.30  0.32 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 98.80  98.00  98.00  97.80 |
| **รวม** | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด | 98.20 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**  1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม  2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง  3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ  4.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว  5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารรถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ  6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และมาหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.80  4.87  4.89  4.86  4.89  4.83 | 0.40  0.34  0.32  0.35  0.32  0.38 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 96.06  97.40  97.80  97.20  97.80  96.60 |
| **รวม** | 4.85 | 0.35 | มากที่สุด | 97.47 |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**  1.สถานที่ของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารนับบริการ  2.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อินเตอร์เนต ที่นั่งรองรับบริการ มีความเพียงพอ | 4.96  4.82 | 0.20  0.39 | มากที่สุด  มากที่สุด | 99.20  96.40 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 3.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ  4.ป้ายแสดงบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.90  4.89 | 0.29  0.32 | มากที่สุด  มากที่สุด | 98.00  97.80 |
| **รวม** | 4.89 | 0.30 | มากที่สุด | 97.85 |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**  1.กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน  2.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม  3.ประชาชนได้รับบริการจากงานสวัสดิการสังคม โดยความเสมอภาคตรงเวลา เพียงพอและต่อเนื่อง  4.ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ตามกำหนดทุกเดือน | 4.95  4.95  4.97  4.97 | 0.22  0.22  0.18  0.18 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 99.00  99.00  99.40  99.40 |
| **รวม** | **4.96** | **0.20** | **มากที่สุด** | **99.20** |

**จากตารางที่ 2.3.1 พบว่า**

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยเมื่อพิจาณาในรายหัวข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.97) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.63 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากทีสุด ( X =4.83) คิดเป็นร้อยละ 98.20

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.94) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น และจัดให้สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด อยู่ในระดับมากที่สุด

( X =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการรับเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.85) คิดเป็นร้อยละ 98.20

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (X =4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.47 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.47 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว( X =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด**( X =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.85** โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารนับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.96**)** คิดเป็นร้อยละ 97.85 รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.85 และ ป้ายแสดงบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.75

**ด้านผลการปฏิบัติงาน**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด **( X = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.20** โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องประชาชนได้รับบริการจากงานสวัสดิการสังคม โดยความเสมอภาคตรงเวลา เพียงพอและต่อเนื่องและผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ตามกำหนดทุกเดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน

และกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.95) คิดเป็นร้อยละ 99.00

**ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

**3.1 ข้อมูลทั่วไป**

**ตารางที่ 3.1.1 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ**

**และประเภทผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ**  1. ชาย  2. หญิง | 50  50 | 50  50 |
| **อายุ**  1. 56-69 ปี  2. 70 ปีขึ้นไป | 73  27 | 73  27 |
| **อาชีพ**  1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ  2.รับจ้างทั่วไป  3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  4.เกษตรกร/ประมง | 30  25  9  36 | 30  25  9  36 |
| **ประเภทผู้รับบริการ**  1.ประชาชน | 100 | 100 |
| **รวม** | **100** | **100** |

**จากตารางที่ 3.1.1 พบว่า**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เท่ากัน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศชายจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 56-69 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

**3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

**ตารางที่ 3.2.1 แสดงการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารในภาพรวม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร** | **-**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  2.ด้านช่องทางการให้บริการ  3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ  4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.76  4.78  4.68  4.76  4.69 | 0.50  0.40  0.58  0.32  0.41 | มากทีสุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 95.19  95.65  93.73  95.19  93.82 |
| **รวม** | **4.73** | **0.44** | **มากที่สุด** | **94.85** |

**จากตารางที่ 3.2.1 พบว่า**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

( X =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.19 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X=4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.82

**3.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร**

**ตาราง 3.2.2.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารในแต่ละด้าน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  2.การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา  3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  4.มีมีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน  **5.**แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย | 4.79  4.86  4.77  4.71  4.67 | 0.44  0.37  0.50  0.51  0.65 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 95.73  97.17  95.39  94.19  93.48 |
| **รวม** | 4.76 | 0.50 | มากที่สุด | 95.19 |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**  1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์  2.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น  3.มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที | 4.61  4.98  4.76 | 0.49  0.15  0.56 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 92.13  95.55  95.28 |
| **รวม** | 4.78 | 0.40 | มากที่สุด | 95.65 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**  1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ  2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์  4.เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ  3.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา  5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ พูดจาไพเราะในการบริการ  6.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.45  4.75  4.79  4.76  4.73  4.61 | 0.78  0.57  0.55  0.56  0.58  0.49 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 88.99  95.06  95.73  95.28  94.61  92.13 |
| **รวม** | 4.68 | 0.58 | มากที่สุด | 93.73 |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**  1.อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน  2.มีการดูแล และตรวจสอบระบบให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ  3.ที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก  4.มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน | 4.71  4.99  4.64  4.70 | 0.61  0.11  0.48  0.59 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 95.19  99.78  93.93  92.81 |
| **รวม** | 4.76 | 0.32 | มากที่สุด | 95.19 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**  1.การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตรงกับตามความต้องการของประชาชน  2.การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส  3.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง  4.การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีประโยชน์ ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง | 4.79  4.79  4.36  4.83 | 0.41  0.41  0.64  0.43 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 95.73  95.73  87.19  96.63 |
| **รวม** | 4.69 | 0.41 | มากที่สุด | 93.82 |

**จากตารางที่ 3.2.2.1 พบว่า**

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.19 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.17 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =479) คิดเป็นร้อยละ 95.73 และ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.39

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.62 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.98) คิดเป็นร้อยละ 95.55 รองลงมาได้แก่ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที อยู่ในระดับมากที่สุด

( X =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.65 และ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.13

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =**4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.73** โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.28 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.73

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.19

โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการดูแล ตรวจสอบและให้บริการงานได้ดีอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.99) คิดเป็นร้อยละ 99.78 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์ในการทำงานฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.71 คิดเป็นร้อยละ 95.19 และ มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 92.81

**ด้านผลการปฏิบัติงาน**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด **( X = 4.69**) คิดเป็นร้อยละ 93.82 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างตรงกับตามความต้องการของประชาชนและการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.73 รองลงมาได้แก่ การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตรงตามความต้องการของประชาชนและการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.73 และ การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.19

**3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ**

**3.3.1 ข้อมูลทั่วไป**

**ตารางที่ 3.3.1.1 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประกอบกด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| เพศ  1.ชาย  2.หญิง | 67  43 | 67  43 |
| อายุ  1.56-69 ปี  2.70 ปีขึ้นไป | 69  31 | 69  31 |
| อาชีพ  1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ  2.รับจ้างทั่วไป  3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  4.เกษตรกร/ประมง | 20  18  20  42 | 20  18  20  42 |
| ประเภทผู้รับบริการ  1.ประชาชน | 100 | 100 |
| **รวม** | **100** | **100** |

**จากตารางที่ 3.3.1.1 พบว่า**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศหญิงจำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.00 มีอายุระหว่าง 56-69 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระและอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

**3.3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ**

**ตารางที่ 3.3.2.1 แสดงการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในภาพรวม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน** | **-**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  2.ด้านช่องทางการให้บริการ  3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ  4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.81  4.90  4.86  4.83  4.85 | 0.38  0.34  0.32  0.31  0.36 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 96.22  98.67  98.00  96.33  96.81 |
| **รวม** | **4.85** | **0.27** | **มากที่สุด** | **97.20** |

**จากตารางที่ 3.2.2.1 พบว่า**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ( X =4.86) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.81

**3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ**

**ตาราง 3.4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในแต่ละด้าน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  2.การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา  3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  4.มีมีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน  **5.**แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย | 4.97  4.82  4.91  4.80  4.56 | 0.24  0.41  0.29  0.46  0.50 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 99.53  96.40  98.20  92.96  91.24 |
| **รวม** | 4.81 | 0.38 | มากที่สุด | 96.22 |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**  1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์  2.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น  3.จัดให้มีสานด่วนนายกฯหรือสานด่วนปลัดฯ  4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน | 4.90  4.90  4.90  4.90 | 0.40  0.31  0.31  0.34 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 98.00  98.00  98.00  98.00 |
| **รวม** | 4.90 | 0.34 | มากที่สุด | 98.00 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**  1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ  2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสภาพ และเป็นกันเอง  3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ  4.เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ  5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ  6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ | 4.70  4.93  4.93  4.77  4.97  4.87 | 0.47  0.25  0.18  0.43  0.35  0.47 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 94.00  98.67  98.67  95.33  99.33  97.39 |
| **รวม** | 4.86 | 0.32 | มากที่สุด | 97.00 |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**  1.จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม  2.อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมปลอดภัย  3.การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อการสัญจร  4.ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ  5.การดุแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ | 4.85  4.81  4.86  4.91  4.75 | 0.36  0.40  0.35  0.32  0.43 | มากทีสุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 96.39  96.17  97.22  98.17  95.00 |
| **รวม** | 4.83 | 0.31 | มากที่สุด | 96.81 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**  1.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน  2.การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส  3.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีทีผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง  4.การดำเนินงานมีประโยชน์ และเหมาะสม  5.ประชาชนมีความพึงพอใจงานไฟฟ้าในตำบลบะ | **4.97**  **4.80**  **4.77**  **4.73**  **4.97** | **0.18**  **0.41**  **0.43**  **0.45**  **0.18** | **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด** | **99.33**  **96.00**  **95.33**  **94.67**  **99.33** |
| **รวม** | **4.85** | **0.36** | **มากที่สุด** | **96.93** |

**จากตารางที่ 3.4.1 พบว่า**

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.22 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด( X =4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.53 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และ การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทุกเรื่องเท่ากัน ได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์**,**มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น**,**จัดให้มีสานด่วนนายกฯหรือสานด่วนปลัดฯ**,** มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสภาพ และเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.67 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.3

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด( X =4.83)คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.71 รองลงมาได้แก่ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อการสัญจร อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.22 และ จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.86) คิดเป็นร้อยละ 96.39

**ด้านผลการปฏิบัติงาน**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.93 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชนและประชาชนมีความพึงพอใจงานไฟฟ้าในตำบล[t อยู่ในระดับมากที่สุด

( X =4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.80) ๕โฌ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีทีผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.33

**3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง**

**3.5.1 ข้อมูลทั่วไป**

**ตารางที่ 3.5.1.1 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ประกอบกด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการ** | **จำนวน/คน** | **ร้อยละ** |
| เพศ  1.ชาย  2.หญิง | **35**  **65** |  |
| อายุ  1.56-69 ปี  2.70 ปีขึ้นไป | **75**  **25** |  |
| อาชีพ  1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ  2.รับจ้างทั่วไป  3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  4.เกษตรกร/ประมง | **20**  **26**  **27**  **27** |  |
| ประเภทผู้รับบริการ  1.ประชาชน | **100** | **100** |
| **รวม** | **100** | **100** |

**จากตารางที่ 3.5.1.1 พบว่า**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเพศชายจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีอายุระหว่าง 56-69 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง และ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอาชีพ ค้าขายราย่อย/อาชัพอิสระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

**3.5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง**

**ตารางที่ 3.5.2.1 แสดงการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้างในภาพรวม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง** | **-**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  2.ด้านช่องทางการให้บริการ  3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ  4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.69  4.74  4.86  4.75  4.73 | 0.52  0.44  0.36  0.50  0.64 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด | 93.86  94.91  97.33  95.20  94.50 |
| **รวม** | **4.75** | **0.49** | **มากที่สุด** | **95.16** |

**จากตารางที่ 3.5.2.1 พบว่า**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้งานให้บริการ **ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง**

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( X =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.91

**3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง**

**ตาราง 3.6.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้างในแต่ละด้าน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  2.มีการให้บริการด้วยตามแผนผังและขั้นตอนครบถ้วนถูกต้อง  3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  4.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน  5.การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน | **4.93**  **4.80**  **4.80**  **4.47**  **4.47** | **0.25**  **0.41**  **0.41**  **0.51**  **0.51** | **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด** | **98.67**  **96.00**  **96.00**  **89.33**  **89.33** |
| **รวม** | **4.69** | **0.52** | **มากที่สุด** | **93.86** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**  1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์  2.จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัด  3.มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี  4.มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน | **4.83**  **4.80**  **4.82**  **4.53** | **0.38**  **0.41**  **0.46**  **0.51** | **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด** | **96.67**  **96.00**  **96.31**  **90.67** |
| **รวม** | **4.74** | **0.44** | **มากที่สุด** | **97.90** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**  1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ  2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสภาพ และเป็นกันเอง  3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ  4.เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ  5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ  6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ | **4.80**  **4.87**  **4.93**  **4.80**  **4.90**  **4.90** | **0.48**  **0.35**  **0.25**  **0.41**  **0.40**  **0.31** | **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด** | **96.00**  **97.33**  **98.67**  **96.00**  **98.00**  **98.00** |
| **รวม** | **4.86** | **0.36** | **มากที่สุด** | **97.33** |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**  1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  2.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ  3.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ  4.ป้ายแสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย  5.มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | **4.77**  **4.69**  **4.74**  **4.88**  **4.73** | **0.45**  **0.25**  **0.41**  **0.50**  **0.32** | **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด** | **95.20**  **94.50**  **94.80**  **97.50**  **94.79** |
| **รวม** | **4.75** | **0.50** | **มากที่สุด** | **95.20** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ** | **\_**  **X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**  1.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน  2.การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส  3.ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  4.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม | **4.77**  **4.73**  **4.50**  **4.90** | **0.57**  **0.58**  **0.78**  **0.40** | **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด**  **มากที่สุด** | **95.33**  **94.67**  **90.00**  **98.00** |
| **รวม** | **4.73** | **0.61** | **มากที่สุด** | **94.50** |

**จากตารางที่ 3.6.1 พบว่า**

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.86 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ การให้บริการด้วยตามแผนผังและขั้นตอนครบถ้วนถูกต้องและการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและการแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.33

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.74) คิดเป็นร้อยละ 97.93 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมา ได้แก่ มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.31 และจัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัด อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.33

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด( X =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ป้ายแสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.88) ๕โฌ) คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.

**ด้านผลการปฏิบัติงาน**

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด **( X** = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.50 **โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง** .กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( X = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.33 และ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( X =4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.67

**ภาคผนวก**