**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.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ2.งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร3.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ4.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 97.0095.1996.2293.86 | 98.2095.6598.0097.90 | 97.4793.7397.0097.20 | 97.8595.1996.8195.20 | 97.2093.8296.6394.50 | **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.ชาย2.หญิง | 4753 | 4753 |
| **อายุ**1.56-69 ปี2.70 ปีขึ้นไป | 7535 | 7535 |
| **อาชีพ**1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ2.รับจ้างทั่วไป3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ4.เกษตรกร/ประมง | 1025758 | 1025758 |
| **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/ขั้นตอนการให้บริการ2.ด้านช่องทางการให้บริการ3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.854.914.894.854.96 | 0.350.290.350.300.20 | มากทีสุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 97.0099.2098.2097.8599.47 |
|  **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.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว2.การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน4.มีการแจ้งระยะที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน | 4.834.974.884.79 | 0.290.380.330.41 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 98.2097.8097.6396.60 |
| **รวม** | 4.85 | 0.35 | มากที่สุด | 97.00 |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์2.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น3.จัดให้สายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการรับเบี้ยยังชีพ | 4.944.904.904.85 | 0.230.300.300.32 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 98.8098.0098.0097.80 |
| **รวม** | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด | 98.20 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ4.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารรถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และมาหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.804.874.894.864.894.83 | 0.400.340.320.350.320.38 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 96.0697.4097.8097.2097.8096.60 |
| **รวม** | 4.85 | 0.35 | มากที่สุด | 97.47 |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**1.สถานที่ของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารนับบริการ2.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อินเตอร์เนต ที่นั่งรองรับบริการ มีความเพียงพอ | 4.964.82 | 0.200.39 | มากที่สุดมากที่สุด | 99.2096.40 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** | **\_****X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| 3.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ4.ป้ายแสดงบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.904.89 | 0.290.32 | มากที่สุดมากที่สุด | 98.0097.80 |
| **รวม** | 4.89 | 0.30 | มากที่สุด | 97.85 |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**1.กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน2.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม3.ประชาชนได้รับบริการจากงานสวัสดิการสังคม โดยความเสมอภาคตรงเวลา เพียงพอและต่อเนื่อง4.ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ตามกำหนดทุกเดือน | 4.954.954.974.97 | 0.220.220.180.18 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 99.0099.0099.4099.40 |
| **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. ชาย2. หญิง | 5050 | 5050 |
| **อายุ**1. 56-69 ปี2. 70 ปีขึ้นไป | 7327 | 7327 |
| **อาชีพ**1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ2.รับจ้างทั่วไป3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ4.เกษตรกร/ประมง | 3025936 | 3025936 |
| **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/ขั้นตอนการให้บริการ2.ด้านช่องทางการให้บริการ3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.764.784.684.764.69 | 0.500.400.580.320.41 | มากทีสุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 95.1995.6593.7395.1993.82 |
| **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.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว2.การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน4.มีมีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน**5.**แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย | 4.794.864.774.714.67 | 0.440.370.500.510.65 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 95.7397.1795.3994.1993.48 |
| **รวม** | 4.76 | 0.50 | มากที่สุด | 95.19 |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์2.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น3.มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที | 4.614.984.76 | 0.490.150.56 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 92.1395.5595.28 |
| **รวม** | 4.78 | 0.40 | มากที่สุด | 95.65 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์4.เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ3.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ พูดจาไพเราะในการบริการ6.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.454.754.794.764.734.61 | 0.780.570.550.560.580.49 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 88.9995.0695.7395.2894.6192.13 |
| **รวม** | 4.68 | 0.58 | มากที่สุด | 93.73 |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**1.อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน2.มีการดูแล และตรวจสอบระบบให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ3.ที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก4.มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน | 4.714.994.644.70 | 0.610.110.480.59 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 95.1999.7893.9392.81 |
| **รวม** | 4.76 | 0.32 | มากที่สุด | 95.19 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน** | **\_****X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**1.การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตรงกับตามความต้องการของประชาชน2.การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส3.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง4.การให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีประโยชน์ ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง | 4.794.794.364.83 | 0.410.410.640.43 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 95.7395.7387.1996.63 |
| **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** |
| เพศ1.ชาย2.หญิง | 6743 | 6743 |
| อายุ1.56-69 ปี2.70 ปีขึ้นไป | 6931 | 6931 |
| อาชีพ1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ2.รับจ้างทั่วไป3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ4.เกษตรกร/ประมง | 20182042 | 20182042 |
| ประเภทผู้รับบริการ1.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/ขั้นตอนการให้บริการ2.ด้านช่องทางการให้บริการ3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.814.904.864.834.85 | 0.380.340.320.310.36 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 96.2298.6798.0096.3396.81 |
| **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.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว2.การให้บริการมีความสะดวก และทันเวลา3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน4.มีมีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน**5.**แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย | 4.974.824.914.804.56 | 0.240.410.290.460.50 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 99.5396.4098.2092.9691.24 |
| **รวม** | 4.81 | 0.38 | มากที่สุด | 96.22 |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ**1.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสมเข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์2.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เนต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น3.จัดให้มีสานด่วนนายกฯหรือสานด่วนปลัดฯ4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน | 4.904.904.904.90 | 0.400.310.310.34 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 98.0098.0098.0098.00 |
| **รวม** | 4.90 | 0.34 | มากที่สุด | 98.00 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**1.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสภาพ และเป็นกันเอง3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ4.เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ | 4.704.934.934.774.974.87 | 0.470.250.180.430.350.47 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 94.0098.6798.6795.3399.3397.39 |
| **รวม** | 4.86 | 0.32 | มากที่สุด | 97.00 |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**1.จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม2.อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมปลอดภัย3.การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อการสัญจร4.ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ5.การดุแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ  | 4.854.814.864.914.75 | 0.360.400.350.320.43 | มากทีสุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 96.3996.1797.2298.1795.00 |
| **รวม** | 4.83 | 0.31 | มากที่สุด | 96.81 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ** | **\_****X** | **S.D.** | **ระดับความคิดเห็น** | **ร้อยละ** |
| **ด้านผลการปฏิบัติงาน**1.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน2.การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส3.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีทีผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง4.การดำเนินงานมีประโยชน์ และเหมาะสม5.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** |
| เพศ1.ชาย2.หญิง | **35****65** |  |
| อายุ1.56-69 ปี2.70 ปีขึ้นไป | **75****25** |  |
| อาชีพ1.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ2.รับจ้างทั่วไป3.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ4.เกษตรกร/ประมง | **20****26****27****27** |  |
| ประเภทผู้รับบริการ1.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/ขั้นตอนการให้บริการ2.ด้านช่องทางการให้บริการ3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก5.ด้านผลการปฏิบัติงาน | 4.694.744.864.754.73 | 0.520.440.360.500.64 | มากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุดมากที่สุด | 93.8694.9197.3395.2094.50 |
| **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.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว2.มีการให้บริการด้วยตามแผนผังและขั้นตอนครบถ้วนถูกต้อง3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน4.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน5.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 เว็บไซด์2.จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัด3.มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี4.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.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสภาพ และเป็นกันเอง3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ4.เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ6.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 สะดวกในการเดินทางมารับบริการ2.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ3.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ4.ป้ายแสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย5.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.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน2.การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส3.ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน4.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**