



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่.....
ที่.....ตง ๗๒๗๐๑/๙๐๖.....วันที่.....21 กันยายน ๒๕๖๔.....
เรื่อง.....รายงานผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาไผ่ ประจำปี ๒๕๖๔.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางพัฒนสุภา พักตร์จันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอารี วีระสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางพลอยทิพย์ ไชยมณี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายทรงศนฤทธิ์ คำสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี 2564

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จัดจ้างวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรัง ได้มี การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี 2564 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 400 คน

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจ	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนความพึงพอใจ	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนความพึงพอใจ	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนความพึงพอใจ	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนความพึงพอใจ	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินการจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 เพศชาย ร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26 รองลงมาอายุ 26-35 ปี, 46-55 ปี, 15-25 ปี, 56-65 ปี, 66-75 และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 20.3, 20, 16.3, 9.5, 6.3 และ 1.8 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 63 รองลงมาโสด และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 20.8 และร้อยละ 16 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 40 รองลงมาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, ปริญญาตรี, และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 39.3, 13.3, และ 7.5 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 49.3 รองลงมาค้าขาย รายย่อย/อาชีพอิสระ, รับจ้างทั่วไป, นักเรียน/นักศึกษา, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียน และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10, 9.3, 8.5, 7.3, 3, 2 และ 1.5 ตามลำดับ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 31 รองลงมา 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 41.3, 21.5, 4.5 และ 1.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	40
หญิง	240	60
รวม	400	100
2. อายุ		
15-25 ปี	6	1.5
26-35 ปี	29	7.3
36-45 ปี	12	3
46-55 ปี	40	10
56-65 ปี	34	8.5
66-75 ปี	37	9.3
มากกว่า 75 ปี	8	2
รวม	400	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	83	20.8
สมรส	253	63.3
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	64	16.0
รวม	400	100.0
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	157	39.3
มัธยมศึกษา	160	40.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	7.5
ปริญญาตรี	53	13.3
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	400	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.3
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	3
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	40	10
นักเรียน/นักศึกษา	34	8.5
รับจ้างทั่วไป	37	9.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2
เกษตรกร/ประมง	197	49.3
ว่างงาน	37	9.3
รวม	400	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	124	31
5,001-10,000 บาท	165	41.3
10,001-15,000 บาท	86	21.5
15,001-20,000 บาท	18	4.5
สูงกว่า 20,000 บาท	7	1.8
รวม	400	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 78.8 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 16.3 และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 61.8 รองลงมาที่บ้านหรือสถานที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้กำหนด ร้อยละ 37.5 และอื่นๆ เช่นอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 0.8 งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 63.3 รองลงมาด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 52.8 งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	315	78.8
4-6 ครั้ง	65	16.3
7 ครั้งขึ้นไป	20	5
รวม	400	100.0
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	247	61.8
ที่บ้าน	150	37.5
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	3	.8
รวม	400	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา	133	33.3
ด้านการศึกษา	253	63.3
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	211	52.8
ด้านกฎหมาย	133	33.3

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมามีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการงานด้านโยธารวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.59	.566	91.80	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.51	.611	90.20	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.55	.633	91.00	มากที่สุด	9
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.57	.541	91.40	มากที่สุด	9
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.51	.572	90.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.489	90.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.5 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	4.50	.044	90.00	มาก	8
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.57	.043	91.40	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.68	.040	93.60	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางการให้บริการ	4.58	.043	91.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.030	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.043	91.60	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.56	.043	91.20	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.62	.042	92.40	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	.042	92.40	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	.042	92.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.033	92.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.62	.042	92.40	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.59	.043	91.80	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน	4.65	.041	93.00	มากที่สุด	9

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.68	.041	93.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.63	.029	92.60	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.5 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90 ระดับคะแนน 8 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.2 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.44	.057	88.80	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.44	.057	88.80	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.50	.062	90.00	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.46	.052	89.20	มาก	8

ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.2 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.54	.489	90.8	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.58	.030	91.6	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.60	.033	92.0	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	.029	92.6	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงบบริการ	4.46	.052	89.2	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.56	.025	91.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.48 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.6 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.56	.497	91.20	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.57	.496	91.40	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.53	.500	90.60	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.53	.500	90.60	มากที่สุด	9
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.48	.501	89.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.53	.379	90.60	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 และ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.52	.031	90.4	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.031	92.0	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.028	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.59	.031	91.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.022	92.0	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.031	91.20	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.54	.031	90.80	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.59	.031	91.80	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	.031	91.20	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	.030	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.023	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่มีการ
จัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย
4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 มี
ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อย
ละ 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.57	.031	91.4	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.52	.031	90.4	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน	4.64	.030	92.8	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.62	.031	92.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.022	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนวณประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.47 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.4 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.52	.037	90.4	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนวณประโยชน์	4.47	.038	89.4	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.57	.040	91.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.51	.032	90.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.53	.379	90.6	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.60	.022	92.0	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.023	91.6	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.022	91.6	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.51	.032	90.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.56	.013	91.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.0 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.2 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.46	.500	89.2	มาก	8
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.54	.500	90.8	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.58	.495	91.6	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.59	.493	91.8	มากที่สุด	9
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.55	.499	91.0	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.367	90.80	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.52	.034	90.4	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.61	.034	92.2	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.031	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.63	.033	92.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.0 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.034	91.0	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.53	.034	90.6	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.59	.034	91.8	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	.034	91.8	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	.032	93.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.025	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการ
จัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และความ
สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูล
สารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อย
ละ 92.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.62	.034	92.4	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.60	.034	92.0	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว อย่างชัดเจน	4.66	.033	93.2	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.62	.033	92.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.62	.024	92.4	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.54	.042	90.8	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.52	.041	90.4	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.58	.044	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.037	90.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุก ประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 กระบวนการให้บริการ และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.54	.367	90.80	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.023	92.20	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.025	91.60	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.024	92.40	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.54	.037	90.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.033	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครอง รับทราบอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่าง ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9 และมีการ ประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัคร นักเรียนล่วงหน้า	4.52	.502	90.4	มากที่สุด	9
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.53	.501	90.6	มากที่สุด	9
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัด กิจกรรมตลอดภาคการศึกษา	4.62	.486	92.4	มากที่สุด	9
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.61	.490	92.2	มากที่สุด	9
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม กับช่วงวัย	4.58	.496	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.57	.395	91.4	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง

ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.49	.044	89.8	มาก	8
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.043	92	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.039	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.66	.041	93.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	.043	92.0	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.59	.043	91.8	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.66	.041	93.2	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.041	93.4	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	.040	93.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.031	92.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.64	.042	92.8	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.59	.043	91.8	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.69	.040	93.8	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.69	.040	93.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.65	.028	93	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.45 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 89 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.44	.058	88.8	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.44	.056	88.8	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.49	.062	89.8	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.45	.052	89	มาก	8

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 กระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.57	.395	91.40	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.029	92.20	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.64	.031	92.80	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.028	93.00	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.45	.052	89.00	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.58	.026	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 45.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ด้านโยธา	4.56	.394	91.2	มากที่สุด	9
2. ด้านรายได้หรือภาษี	4.56	.394	91.2	มากที่สุด	9
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	.495	91.2	มากที่สุด	9
4. ด้านการศึกษา	4.57	.395	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.56	.394	91.4	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

- สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. เขาไผ่
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการการแต่งกายเป็นระเบียบ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- โปรตรบบัญญาในการให้บริการ ของ อบต.เขาไผ่
 - ไม่มี
- โปรตรบบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.เขาไผ่
 - ไม่มี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

อบต.เขาไผ่ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 15-25 ปี

2. ☐ 26-35 ปี

3. ☐ 36-45 ปี

4. ☐ 46-55 ปี

5. ☐ 56-65 ปี

6. ☐ 66-75 ปี

7. ☐ มากกว่า 75 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด

2. ☐ สมรส

3. ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

2. ☐ มัธยมศึกษา

3. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ☐ ปริญญาตรี

5. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ

1. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

5. ☐ นักเรียน / นักศึกษา

6. ☐ รับจ้างทั่วไป

7. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

8. ☐ เกษตรกร / ประมง

9. ☐ว่างงาน

10. ☐ อื่น ๆ

6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. ☐ 5,001 - 10,000 บาท

3. ☐ 10,001 - 15,000 บาท

4. ☐ 15,001 - 20,000 บาท

5. ☐ สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด

1 ☐ 1-3 ครั้ง

2 ☐ 4-6 ครั้ง

3 ☐ ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป

2. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

1 ☐ ที่ อบต.

2 ☐ ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด

3 ☐ อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต

3. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

1. ☐ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)

2. ☐ ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)

3. ☐ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)

4. ☐ งานด้านการศึกษา (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า

1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ
----------------------------------	-------------

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 ด้านรายได้หรือภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					
3.4 ด้านการศึกษา					
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า					
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน					
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา					
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.เขาไพร คือ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.เขาไพร คือ

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ