



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประกันความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโต๊ะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโต๊ะหมิง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ประเด็น ได้แก่

๑. ความพึงพอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)
๒. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา
๓. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี
๔. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโต๊ะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไข การบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโต๊ะหมิง ต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
กันยายน ๒๕๖๗

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ๓๗๓ ราย พบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๗ มีอายุระหว่าง ๖๖ - ๗๕ ปี ร้อยละ ๓๖.๔ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ ๘๔.๕ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๖๕.๑ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๓.๕ มีระดับรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๔.๕

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประมาณ ๑-๓ ครั้ง ร้อยละ ๙๘.๔ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ ๙๔.๑ งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๕๒.๐ รองลงมาทางด้านสาธารณสุข, งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และ งานด้านการศึกษา และร้อยละ ๓๘.๑, ๑๘.๕ และ ๘.๖

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เรียงตามลำดับได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ๙๓.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยภาพรวมมี ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

- ไม่มี

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.นาโตะหมิง คือ

- ไม่มี

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาโตะหมิง คือ

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ สำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

๑. ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จากการประเมินความพึงพอใจ ในงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบัน ของหน่วยงานทางด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในอนาคตหากจะพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานทางด้านโยธาให้ดียิ่งขึ้น ควรเพิ่มงานด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ในส่วนการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ทางด้านอื่นที่ดีอยู่แล้ว ทางหน่วยงานควรมีการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

๒. ด้านการศึกษา จากการประเมินในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและหากมีการเพิ่มเติม เพื่อแสดงถึงการพัฒนาที่ดีอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มเติมความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ

๓. ด้านรายได้หรือภาษี จากการประเมิน ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้บริการ ดังนั้น ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ส่วนเพิ่มเติมด้านรายได้หรือภาษี ที่หน่วยงานควรพัฒนา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

๔. ด้านสาธารณสุข จากการประเมินในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือ กระบวนการให้บริการ และทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ยังคงต้อง

พัฒนาด้านสาธารณสุขในองค์ประกอบด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อแสดงให้เห็นถึงองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของประชาชน

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวม ควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้านอย่างสม่ำเสมอ

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
๑. บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	๒
ขอบเขตของการสำรวจ	๒
วิธีการดำเนินการ	๓
ข้อจำกัดของการสำรวจ	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๒. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	๔
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	๔
ด้านกายภาพ	๔
ด้านการเมือง/การปกครอง	๖
ประชากร	๗
สภาพทางสังคม	๙
ระบบบริการขั้นพื้นฐาน	๑๐
ระบบเศรษฐกิจ	๑๑
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	๑๒
ทรัพยากรธรรมชาติ	๑๓
๓. วิธีการดำเนินการสำรวจ	๑๔
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๔
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๕
วิธีการเก็บข้อมูล	๑๕
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๕

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
๔.	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๗
	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพ	๑๘
	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	๑๙
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๒๐
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	๒๕
	ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี	๒๙
	ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	๓๓
	ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง	๓๗
	ความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการ งบประมาณ ๒๕๖๗	๔๑
	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	๔๑
๕.	สรุปและข้อเสนอแนะ	๔๒
	สรุปผล	๔๒
	ข้อเสนอแนะ	๔๓
ภาคผนวก		๔๕
	แบบสอบถาม	๔๕
	ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๔๙

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๑	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	๑๗
๒	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	๑๙
๓	ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง)	๒๑
๔	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๒๒
๕	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๒๓
๖	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๒๔
๗	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๒๔
๘	ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา	๒๕
๙	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา	๒๖
๑๐	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา	๒๗
๑๑	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา	๒๘
๑๒	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการงานด้านการศึกษา	๒๘
๑๓	ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	๒๙
๑๔	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	๓๐
๑๕	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	๓๑
๑๖	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี	๓๒
๑๗	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	๓๒
๑๘	ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	๓๓
๑๙	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	๓๔
๒๐	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข	๓๕
๒๑	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข	๓๖
๒๒	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานด้านสาธารณสุข	๓๗
๒๓	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๓๗
๒๔	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา	๓๘
๒๕	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	๓๙
๒๖	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข	๔๐
๒๗	ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง	๔๐
๒๘	ความพึงพอใจต่อผลของการจัดโครงการ	๔๑

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงาน เพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนด ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น อาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้

การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่คณะกรรมการกลางและคณะกรรมการจังหวัด กำหนด โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข วิธีการของคณะกรรมการกลางและคณะกรรมการจังหวัด ให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการจังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด โดยได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย ๔ งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่นๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น ๑๑ ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๐ - ๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๕ - ๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๐ - ๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๕ - ๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๐ - ๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๕ - ๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๐ - ๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๕ - ๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๐ - ๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ ๖ หมู่บ้าน ในตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน ๔ ด้าน คือ
 ๑. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ๔. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน ๓๗๓ ชุด

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จำนวน ๕,๕๘๘ คน

๒.๒. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน ๕,๕๘๘ คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (๑๙๗๓) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ ๕%) ได้เท่ากับ ๓๗๓ ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

๓. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๓๗๓ ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการและความพึงพอใจ ๔ ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

๑. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

๒. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง ๖.๖๘ %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

๑. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

๒. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

๓. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

แบ่งออกเป็น ๖ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านนาโตะหมิง	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๓,๕๖๖ ไร่
หมู่ที่ ๒ บ้านโคกหว่าน	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๔,๙๕๓ ไร่
หมู่ที่ ๓ บ้านห้วยเหริยง	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๔,๙๐๖ ไร่
หมู่ที่ ๔ บ้านท่าเล	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๓,๙๐๕ ไร่
หมู่ที่ ๕ บ้านพรุท่อม	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๒,๔๓๕ ไร่
หมู่ที่ ๖ บ้านควนสระแก้ว	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๕,๘๗๐ ไร่

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลนาโตะหมิง มีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและมีบางส่วนมีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสำหรับปลูกยางพาราและปาล์มน้ำมัน

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลนาโตะหมิง ได้รับลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ช่วงกลางเดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ช่วงกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนกันยายน ทำให้มีฝนตกเกือบตลอดทั้งปี อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ ๒๗.๔ องศาเซลเซียส ส่วนช่วงเวลาที่อากาศเย็นสบาย จะอยู่ประมาณปลายเดือนพฤศจิกายนจนถึงเดือนธันวาคม

๑.๔ ลักษณะของดิน

พื้นที่ตำบลนาโตะหมิง มีลักษณะดินเป็นกลุ่มดิน ที่มีเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนดินเหนียวหรือเป็นดินร่วนปนทราย ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ปลูกยางพารา ไม้ผลต่างๆ มะพร้าว และปาล์มน้ำมัน

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ตำบลนาโตะหมิง มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่านหลายสาย เช่น แม่น้ำตรัง คลองช้าง คลองนา คลองห้วยเหริยงและคลองสว่าง นอกจากนี้ ยังมีบึงน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่จำนวน ๒ แห่ง คือ พรุละหมาด มีพื้นที่ ๑๘๓ ไร่ และหนองเสม็ด

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ตำบลนาโตะหมิง นอกจากเป็นพื้นที่การเกษตรแล้วยังมีพื้นที่ ที่มีทรัพยากรป่าไม้ เป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติเกาะหวายเล็ก-ห้วยลูกปลา ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ ๔๘๐ ไร่

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลนาโตะหมิง มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ ๔๑ ตารางกิโลเมตร หรือ ๒๕,๖๒๕ ไร่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๖ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านนาโตะหมิง	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๓,๕๖๖ ไร่
หมู่ที่ ๒ บ้านโคกห้วย	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๔,๙๕๓ ไร่
หมู่ที่ ๓ บ้านห้วยเหียง	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๔,๙๐๖ ไร่
หมู่ที่ ๔ บ้านท่าเล	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๓,๙๐๕ ไร่
หมู่ที่ ๕ บ้านพรุท่อม	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๒,๔๓๕ ไร่
หมู่ที่ ๖ บ้านควนสระแก้ว	มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด ๕,๘๗๐ ไร่

๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๑๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันและพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๒ มีจำนวน ๖ หมู่บ้าน จะมีผู้บริหาร (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน ๑ คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๒ คน ๖ หมู่บ้าน รวม ๑๒ คน แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น ๖ เขต ดังนี้

- เขตเลือกตั้งที่ ๑ ได้แก่ หมู่ที่ ๑ มี ๒ หน่วย
 - ๑) หน่วยเลือกตั้งที่ ๑ บ้านเลขที่ ๑ ถึงบ้านเลขที่ ๕๐
สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคารเรียนโรงเรียนบ้านเกาะเคียม
 - ๒) หน่วยเลือกตั้งที่ ๒ บ้านเลขที่ ๕๑ ถึงบ้านเลขที่ ๑๑๓
สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคารเรียนโรงเรียนบ้านเกาะเคียม
- เขตเลือกตั้งที่ ๒ ได้แก่ หมู่ที่ ๒ มี ๑ หน่วย
 - ๑) หน่วยเลือกตั้งที่ ๑ บ้านเลขที่ ๒๘ ถึงบ้านเลขที่ ๑๔๒
สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคารอเนกประสงค์ประจำหมู่บ้าน
- เขตเลือกตั้งที่ ๓ ได้แก่ หมู่ที่ ๓ มี ๑ หน่วย
 - ๑) หน่วยเลือกตั้งที่ ๑ บ้านเลขที่ ๑ ถึงบ้านเลขที่ ๙๘๐๙
สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคาร SML โรงเรียนบ้านห้วยเหียง
- เขตเลือกตั้งที่ ๔ ได้แก่ หมู่ที่ ๔ มี ๑ หน่วย
 - ๑) หน่วยเลือกตั้งที่ ๑ บ้านเลขที่ ๑ ถึงบ้านเลขที่ ๗๓
สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคารฝึกอาชีพการเกษตร
- เขตเลือกตั้งที่ ๕ ได้แก่ หมู่ที่ ๕ มี ๑ หน่วย
 - ๑) หน่วยเลือกตั้งที่ ๑ บ้านเลขที่ ๑ ถึงบ้านเลขที่ ๑๔๒/๒
สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคารเรียนโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๓๙

(บ้านนาโตะหมิง)

- เขตเลือกตั้งที่ ๖ ได้แก่ หมู่ที่ ๖ มี ๑ หน่วย
 ๑) หน่วยเลือกตั้งที่ ๑ บ้านเลขที่ ๑ ถึงบ้านเลขที่ ๑๖๕/๒
 สถานที่เลือกตั้ง ได้แก่ อาคารเรียนโรงเรียนบ้านควนสระแก้ว

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรตำบลนาโตะหมิง มีจำนวน ๕,๕๘๘ คน แยกเป็นชาย ๒,๖๙๐ คน หญิง ๒,๘๙๘ คน มีจำนวนครัวเรือน ทั้งหมด ๑,๘๙๒ ครัวเรือน คิดเป็นความหนาแน่น ๑๓๔ คน/ตารางกิโลเมตร ซึ่งสามารถจำแนกประชากรเป็นรายหมู่บ้านได้ดังต่อไปนี้

จำนวนประชากรตำบลนาโตะหมิงแยกตามรายหมู่บ้าน

หมู่ที่/ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน(หลัง)
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
หมู่ที่ ๑ บ้านนาโตะหมิง	๖๖๙	๗๑๔	๑,๓๘๓	๔๙๐
หมู่ที่ ๒ บ้านโคกหัวาน	๓๓๘	๓๘๑	๗๑๙	๓๑๓
หมู่ที่ ๓ บ้านห้วยเหรีียง	๕๔๓	๕๖๒	๑,๑๐๕	๓๕๑
หมู่ที่ ๔ บ้านท่าเล	๒๘๓	๓๓๙	๖๒๒	๑๙๗
หมู่ที่ ๕ บ้านพรุท่อม	๓๗๔	๓๘๓	๗๕๗	๒๗๓
หมู่ที่ ๖ บ้านควนสระแก้ว	๔๘๓	๕๑๙	๑,๐๐๒	๒๖๘
รวม	๒,๖๙๐	๒,๘๙๘	๕,๕๘๘	๑,๘๙๒

หมายเหตุ : ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองตรัง ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ตำบล	รวมทั้งหมด			ต่ำกว่า ๑ ปี		๑-๔ ปี		๕-๙ ปี		๑๐-๑๔ ปี		๑๕-๑๙ ปี		๒๐-๒๔ ปี		๒๕-๒๙ ปี		๓๐-๓๔ ปี		๓๕-๓๙ ปี	
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑-๖	นาโตะหมิง	๒,๖๙๐	๒,๘๙๘	๑,๓๘๓	๑๕	๒๒	๙๖	๗๐	๑๔๑	๑๖๒	๑๘๐	๑๗๒	๑๗๕	๑๙๒	๑๘๕	๑๖๑	๑๙๘	๒๐๗	๒๒๒	๒๓๐	๑๘๘	๑๘๒
รวมทั้งหมด		๒,๖๙๐	๒,๘๙๘	๕,๕๘๘	๑๕	๒๒	๙๖	๗๐	๑๔๑	๑๖๒	๑๘๐	๑๗๒	๑๗๕	๑๙๒	๑๘๕	๑๖๑	๑๙๘	๒๐๗	๒๒๒	๒๓๐	๑๘๘	๑๘๒

หมู่ที่	ตำบล	๔๐-๔๔ ปี		๔๕-๔๙ ปี		๕๐-๕๔ ปี		๕๕-๕๙ ปี		๖๐-๖๔ ปี		๖๕-๖๙ ปี		๗๐ ปี ขึ้นไป	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑-๖	นาโตะหมิง	๒๒๔	๒๓๕	๒๑๘	๒๒๘	๑๙๔	๒๒๖	๒๑๒	๒๐๓	๑๕๘	๑๙๙	๑๐๘	๑๔๖	๑๗๕	๒๖๓
รวมทั้งหมด		๒๒๔	๒๓๕	๒๑๘	๒๒๘	๑๙๔	๒๒๖	๒๑๒	๒๐๓	๑๕๘	๑๙๙	๑๐๘	๑๔๖	๑๗๕	๒๖๓

หมายเหตุ : ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองตรัง ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๑	แห่ง
- โรงเรียนระดับอนุบาล	จำนวน ๒	แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน ๒	แห่ง
- ศูนย์การเรียนนอกระบบโรงเรียน	จำนวน ๑	แห่ง

๔.๒ สาธารณสุข

ตำบลนาโตะหมิง มีสถานพยาบาล จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาโตะหมิง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ ตำบลนาโตะหมิง กลุ่มโรคที่พบในตำบลนาโตะหมิง กลุ่มโรคที่เฝ้าระวังได้แก่

- โรคระบบไหลเวียนเลือด
- โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการ และเมตาบอลิซึม
- โรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก
- โรคระบบหายใจ

๔.๓ อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ของตำบลนาโตะหมิง อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองตรุด ภายใต้การควบคุมดูแลของพันตำรวจโท กิตวุฒม์ พุฒนวล และมีจุดบริการประชาชนที่หมู่ที่ ๒ บ้าน โคกหวาน (ข้างที่ทำการอบต.นาโตะหมิง) พร้อมอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน ๒ นาย

ในส่วนของการดูแลความปลอดภัยระดับหมู่บ้าน ได้มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในแต่ละหมู่บ้านๆละ ๗ คน (จำนวน ๔๑ คน) ผลัดเปลี่ยนดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในช่วงเทศกาลต่างๆ โดยมีศูนย์ อปพร.ระดับตำบล ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยเร่งด่วน และมีโครงการตั้งด่านตรวจตามจุดสำคัญๆในเขตตำบลนาโตะหมิง โดยกำลัง อปพร. จำนวน ๔๑ นาย จะหมุนเวียนกันทุกวัน

ตารางแสดงอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนบุคลากร		พื้นที่รับผิดชอบ
		ปีก่อน	ปีนี้	
๑	ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลนาโตะหมิง	๑	๑	ทั้งตำบล
๒	ตำรวจชุมชน	๕	๕	ทั้งตำบล
๓	เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	๔๒	๔๑	ทั้งตำบล
รวม		๔๘	๔๗	

ปี ๒๕๖๓ ปัญหาอาชญากรรมที่มีจำนวนคดีมากที่สุดในตำบลนาโตะหมิง คือ คดียาเสพติด มีจำนวนมากเป็นอันดับที่หนึ่ง อันดับที่สองคือตามด้วยคดีลักทรัพย์

๔.๔ ยาเสพติด

สถานการณ์ด้านยาเสพติด ผู้ค้ายาเสพติดในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ค้ารายย่อยที่รับยาเสพติดมาจากพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มผู้ใช้ยาเสพติดส่วนใหญ่จะมีอายุประมาณ ๑๕-๔๐ ปี ประกอบอาชีพรับจ้างและผู้ใช้แรงงาน โดยมีประเภทยาเสพติดในพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดดังนี้

๑. ยาบ้า ส่วนใหญ่แพร่ระบาดในกลุ่มผู้ใช้แรงงาน กลุ่มเยาวชนทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบ

๒. พืชกระท่อม แพร่ระบาดเกือบทุกพื้นที่ และยังพบว่าผู้ค้าจะไปรับยามาจากนอกพื้นที่ แล้วนำมาต้มผสมกับเครื่องดื่มหรือยาเสพติดอื่นๆเรียกตามภาษาท้องถิ่นว่า ๔x๑๐๐

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

- ช่วยเหลือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๘๒๔ คน
- ช่วยเหลือเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๑๔๑ คน
- เงินช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๓ คน
- รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ตำบลนาโตะหมิง มีการคมนาคมระหว่างตำบลหมู่บ้าน โดยมีถนนสายทางหลวงแผ่นดินสายตรัง-สีกาหมายเลข ๔๐๔๖ เป็นถนนสายหลักในการติดต่อและมีถนนโครงข่าย แยกจากถนนสายหลักเข้าสู่หมู่บ้านรวมระยะทางทั้งสิ้น ๗๙.๕๗๒ กิโลเมตร โดยแยกได้ดังนี้

ถนนลาดยาง	จำนวน ๒๐ สาย	รวมระยะทาง	๓๐ กิโลเมตร
ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน ๑๒ สาย	รวมระยะทาง	๑๒ กิโลเมตร
ถนนลูกรังและหินคลุก	จำนวน ๒๕ สาย	รวมระยะทาง	๒๗ กิโลเมตร

๕.๒ การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้รับบริการขยายเขตระบบไฟฟ้า จากกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าสู่ชุมชนต่างๆ ครบทั้ง ๖ หมู่บ้าน จากครัวเรือนทั้งหมดมี ๑,๗๗๑ ครัวเรือน โดยมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน ๑,๗๗๑ ครัวเรือน และได้มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ชุดโคมไฟถนน)

๕.๓ การประปา

ในเขตพื้นที่ตำบลนาโตะหมิง มีระบบประปาที่ผลิตจากแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

- ลำนน้ำลำห้วยคลอง จำนวน ๕ สาย
- บึงหนองและอื่นๆ จำนวน ๕ แห่ง

ในเขตพื้นที่ตำบลนาโตะหมิงมีระบบประปาที่ผลิตจากแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ดังนี้

- ฝ่ายทำนบผนังกั้นน้ำ จำนวน ๔ แห่ง
- บ่อบาดาล จำนวน ๒ แห่ง

- ถังเก็บน้ำค.ส.ล. จำนวน ๘ แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๑๗ แห่ง

๕.๔ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่ตำบลนาโตะหมิง มีที่ทำการไปรษณีย์ประจำตำบล จำนวน ๑ แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๑ ตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร (ขนาดการถือครองที่ดินตำบลนาโตะหมิง)

หมู่ที่	พื้นที่ถือครอง (ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร (ไร่)	พื้นที่ปลูกยาง (ไร่)	พื้นที่ทำนา (ไร่)	พื้นที่ปาล์ม น้ำมัน(ไร่)	พื้นที่ปลูกไม้ผล/ไม้ยืนต้น(ไร่)
๑	๓,๕๖๖	๒,๔๒๙	๑,๘๒๕	๙๐	๔๒๘	๘๖
๒	๔,๙๕๓	๓,๗๖๐	๓,๒๗๖	๖๐	๔๕๙	๙๑
๓	๔,๙๐๖	๓,๓๔๐	๒,๕๙๘	๖๖	๕๔๑	๑๓๕
๔	๓,๙๐๕	๑,๘๒๘	๑,๔๑๕	๕๔	๒๕๙	๑๐๐
๕	๒,๔๓๕	๑,๗๕๘	๑,๒๘๘	๔๘	๓๔๔	๗๘
๖	๕,๘๗๐	๓,๙๘๕	๓,๐๘๔	๑๒๔	๖๕๔	๑๒๓
รวม	๒๕,๖๒๕	๑๗,๐๘๐	๑๓,๔๘๖	๔๔๒	๒,๖๘๕	๖๑๓

๖.๒ การประมง

ตำบลนาโตะหมิง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบล คือ หมู่ที่ ๒ บ้านโคกหัวาน มีพรุละหมาด ซึ่งเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ มีเนื้อที่ ๑๘๓ ไร่ มีการจับสัตว์น้ำมาขาย ประมาณ ๑๐ ครั้ง/เดือน สภาพโดยทั่วไปยังเป็นธรรมชาติอยู่มาก ปัญหาที่เกิดขึ้นกับอาชีพประมงในปัจจุบัน ยังมีการใช้เครื่องมือผิดประเภทอยู่บ้าง แต่ได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านด้วยดี ทำให้ชาวบ้านที่มีอาชีพจับปลา มีความสำนึกรักหวงแหนทรัพยากร

๖.๓ การปศุสัตว์

การเลี้ยงปศุสัตว์ของเกษตรกรส่วนใหญ่ นิยมเลี้ยงแบบผสมผสานกับการทำสวนยางพาราและการทำสวนปาล์ม คือ เลี้ยงปศุสัตว์หลายชนิดเพื่อเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยใช้พื้นที่และเวลาที่เสร็จภารกิจหลักไปเลี้ยงปศุสัตว์ เพื่อเป็นรายได้เสริมของครอบครัว ชนิดของปศุสัตว์ที่นิยมเลี้ยงของเกษตรกรในปัจจุบัน คือ วัว โคพื้นเมือง ไก่พื้นเมือง ไก่เนื้อ ไก่ไข่และสุกร

๖.๔ การบริการ

- ร้านตัดผม จำนวน ๖ แห่ง
- ปั้มน้ำมัน จำนวน ๒ แห่ง

๖.๕ การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง กำลังพัฒนาพฤษภาคมให้เป็นสวนสาธารณะพฤษภาคม เพื่อให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลนาโตะหมิง

๖.๖ อุตสาหกรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลนาโตะหมิงมีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน ๗ แห่ง

๑. บริษัท ยูนิแมคร์บเบอร์จำกัด
๒. บริษัท เซาท์แลนด์รีซอร์ท จำกัด
๓. บริษัท ศรีตรังคอนกรีต
๔. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง
๕. บริษัท เอเชียแปซิฟิกพาราวั๊ด จำกัด
๖. บริษัท พารากอนอกรีเทค จำกัด
๗. บริษัท ทรีพีเจริยู ๘๘๘

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผ้ามัดย้อม
- กลุ่มจักสาน
- กลุ่มเครื่องแกง

๖.๘ แรงงาน

กำลังแรงงานในปี ๒๕๖๔ ตำบลนาโตะหมิง ซึ่งกำลังแรงงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ร้อยละ ๘๐ และเป็นกำลังแรงงานต่างด้าว ร้อยละ ๒๐

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลนาโตะหมิง นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา นับถือศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม มีวัด จำนวน ๒ วัด คือวัดศรัทธาธรรมและวัดนาเมืองเพชร

๗.๒ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ยาสมุนไพร

๗.๓ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในพื้นที่ตำบลนาโตะหมิง ยังไม่มีสินค้า OTOP แต่ประชาชนในตำบลสามารถผลิตสินค้าออกมาเพื่อจำหน่ายในระดับครัวเรือนได้ ดังนี้

- ในพื้นที่ หมู่ที่ ๑ มีการทำเสื้อผ้ามัดย้อมและกระเป๋าสานด้วยเส้นพลาสติกจำหน่าย
- ในพื้นที่ หมู่ที่ ๒ มีการถนอมอาหารปลาน้ำจืด ไข่คยองจำหน่ายซึ่งมีชื่อเสียงภายใน

ตำบล

- ในพื้นที่ หมู่ที่ ๓ มีการรวมกลุ่มทำเครื่องแกง สานตะกร้าด้วยเส้นพลาสติก
- ในพื้นที่ หมู่ที่ ๖ มีการสานเสื่อค้ำ กระจัง และอื่นๆไว้จำหน่าย

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

ตำบลนาโตะหมิง มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่านหลายสาย เช่น แม่น้ำตรัง คลองข้าง คลองนา คลองห้วยเหริยงและคลองสว่าง นอกจากนี้ ยังมีบึงน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่จำนวน ๑ แห่ง คือ พรุละหมาด มีพื้นที่ ๑๘๓ ไร่

๘.๒ ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลนาโตะหมิง มีป่าสงวนแห่งชาติเกาะหวายเล็ก-ห้วยลูกปลา ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาโตะหมิง ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ ๑๒๖-๒-๑๓ ไร่

๘.๓ ภูเขา

ในเขตพื้นที่ตำบลนาโตะหมิง พื้นที่โดยทั่วไปมีสภาพเป็นที่ราบ ไม่มีภูเขา

๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยธรรมชาติ และมนุษย์เองเป็นผู้ทำลายธรรมชาติ ส่งผลให้เกิดภัยพิบัติต่างๆ ด้วยเหตุนี้เองที่มนุษย์เริ่มตระหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิต ในการใส่ใจธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เมื่อโลกเปลี่ยนแปลงส่งผลกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ถึงแม้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ได้ทันที แต่เราควรต้องมีการวางแผนรับมืออย่างเป็นระบบใช้องค์ความรู้ที่มีอย่างชาญฉลาด เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน ๓๗๓ ชุดที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น ๖ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มีารับบริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

โดยแยกเป็น

๑. ความพึงพอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน ๕ ข้อ

๒. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา จำนวน ๕ ข้อ

๓. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๕ ข้อ

๔. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๔ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น

๑. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ

๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ

๔. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๖ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน ๓ ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ซึ่งกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	๕
มาก	มีค่าเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	๓
น้อย	มีค่าเท่ากับ	๒
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	๑

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑	บ้านนาโตะหมิง	๑,๓๘๓	๙๑
๒	บ้านโคกหวาน	๗๑๙	๔๘
๓	บ้านห้วยเหริยง	๑,๑๐๕	๗๔
๔	บ้านท่าเล	๖๒๒	๔๒
๕	บ้านพรุท่อม	๗๕๗	๕๑
๖	บ้านควนสระแก้ว	๑,๐๐๒	๖๗
รวม		๕,๕๘๘	๓๗๓

๒.๒ กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน ๕,๕๘๘ คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (๑๙๗๓) ความเชื่อมั่น ๙๕% คือ

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

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ ๙๕% e = ๐.๐๕)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ ๓๗๓ ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

๓. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๓๗๓ ชุด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน ๑๐ คะแนน

ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน	๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๐ - ๙๕	ได้คะแนน	๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๕ - ๙๐	ได้คะแนน	๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๐ - ๘๕	ได้คะแนน	๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๕ - ๘๐	ได้คะแนน	๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๐ - ๗๕	ได้คะแนน	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๕ - ๗๐	ได้คะแนน	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๐ - ๖๕	ได้คะแนน	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๕ - ๖๐	ได้คะแนน	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๐ - ๕๕	ได้คะแนน	๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน	๐ คะแนน

บทที่ ๔

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

๑. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๗ เพศหญิง ร้อยละ ๔๙.๓ มีอายุระหว่าง ๖๖-๗๕ ปี ร้อยละ ๓๖.๔ รองลงมา อายุ ๓๖-๔๕ ปี, ๔๖-๕๕ ปี, ๕๖-๖๕ ปี, ๒๖-๓๕ ปี, ๑๕-๒๕ ปี และมากกว่า ๗๕ ปี ร้อยละ ๑๘.๐, ๑๖.๑, ๑๔.๕, ๑๑.๓, ๒.๔ และ ๑.๓ ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ ๘๔.๕ รองลงมา เป็นโสดและม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๒.๙ และ ๒.๖ ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๖๕.๑ รองลงมา มัธยมศึกษา, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๖.๐, ๔.๙, ๓.๕ และ ๐.๕ ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๓.๕ รองลงมา เกษตรกร/ประมง, ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจและแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ, นักเรียน/นักศึกษา, ว่างาน และอื่นๆ ร้อยละ ๓๒.๒, ๑๕.๕, ๕.๙, ๓.๘, ๒.๗, ๒.๑, ๑.๓ และ ๐.๓ ตามลำดับ มีระดับรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๔.๕ รองลงมา ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท, ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท, ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และสูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๑.๐, ๑๑.๘, ๑.๙ และ ๐.๘ ตามลำดับ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๙	๕๐.๗
หญิง	๑๘๔	๔๙.๓
รวม	๓๗๓	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๕-๒๕ ปี	๙	๒.๔
๒๖-๓๕ ปี	๔๒	๑๑.๓
๓๖-๔๕ ปี	๖๗	๑๘.๐
๔๖-๕๕ ปี	๖๐	๑๖.๑
๕๖-๖๕ ปี	๕๔	๑๔.๕
๖๖-๗๕ ปี	๑๓๖	๓๖.๔
มากกว่า ๗๕ ปี	๕	๑.๓
รวม	๓๗๓	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร
(ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๓. สถานภาพ		
โสด	๔๘	๑๒.๙
สมรส	๓๑๕	๘๔.๕
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๐	๒.๖
รวม	๓๗๓	๑๐๐
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๔๓	๖๕.๑
มัธยมศึกษา	๙๗	๒๖.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘	๔.๙
ปริญญาตรี	๑๓	๓.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๕
รวม	๓๗๓	๑๐๐
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๒.๗
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๔	๓.๘
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๒	๕.๙
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕๘	๑๕.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๒.๑
รับจ้างทั่วไป	๑๒๕	๓๓.๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๐	๒.๗
เกษตรกร/ประมง	๑๒๐	๓๒.๒
ว่างงาน	๕	๑.๓
อื่นๆ	๑	๐.๓
รวม	๓๗๓	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร
(ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๖. รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๕๓	๔๑.๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖๖	๔๔.๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๔๔	๑๑.๘
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗	๑.๙
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓	๐.๘
รวม	๓๗๓	๑๐๐

๒. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประมาณ ๑-๓ ครั้ง ร้อยละ ๙๘.๔ รองลงมา ใช้บริการประมาณ ๔-๖ ครั้ง และใช้บริการตั้งแต่ ๗ ครั้งขึ้นไป ร้อยละ ๑.๓ และ ๐.๓ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ ๙๔.๑ รองลงมา ที่บ้านหรือสถานที่ที่อบต.ได้กำหนด และอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ ๕.๑ และ ๐.๘ ตามลำดับ งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๕๒.๐ รองลงมา งานด้านสาธารณสุข, งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ ๓๘.๑, ๑๘.๕ และ ๘.๖ ตามลำดับ (ตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
๑-๓ ครั้ง	๓๖๗	๙๘.๔
๔-๖ ครั้ง	๕	๑.๓
ตั้งแต่ ๗ ครั้งขึ้นไป	๑	๐.๓
รวม	๓๗๓	๑๐๐
๒. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	๓๕๑	๙๔.๑
ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด	๑๙	๕.๑
อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	๓	๐.๘
รวม	๓๗๓	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๓. งานที่มีารับบริการ		
งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๖๙	๑๘.๕
งานด้านการศึกษา	๓๒	๘.๖
งานด้านรายได้หรือภาษี	๑๙๔	๕๒.๐
งานด้านสาธารณสุข	๑๔๒	๓๘.๑

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการงานโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๒๐ ระดับคะแนน ๙ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๘๐ ระดับคะแนน ๙ มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐ ระดับคะแนน ๙ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า เกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม ๙๒.๐๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	๔.๕๘	.๕๒๖	๙๑.๖๐	มากที่สุด	๙
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๕๕	.๕๓๐	๙๑.๐๐	มากที่สุด	๙
๓. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	๔.๖๗	.๔๗๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
๔. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๔.๖๑	.๔๙๒	๙๒.๒๐	มากที่สุด	๙
๕. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	.๕๒๔	๙๑.๘๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๐	.๔๖๔	๙๒.๐๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และความพอใจของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๖๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	.๐๖๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๔.๗๑	.๐๖๒	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๔.๗๐	.๐๖๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพอเพียงของช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	.๐๗๖	๙๓.๖๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๐	.๐๖๕	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๖.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ และความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวม มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ (ตารางที่ ๕)

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	.๐๔๙	๙๖.๐๐	มากที่สุด	๑๐
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔.๗๗	.๐๕๕	๙๕.๔๐	มากที่สุด	๑๐
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๕	.๐๕๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒	.๐๕๓	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๑๐
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๘๐	.๐๕๓	๙๖.๐๐	มากที่สุด	๑๐
สรุปภาพรวม	๔.๗๙	.๐๔๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด	๑๐

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศและความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	๔.๗๐	.๐๖๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๖๔	.๐๘๓	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔.๖๗	.๐๗๖	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔.๖๔	.๐๘๕	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๖	.๐๗๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๔๐ ระดับคะแนน ๙ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๔๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๖๔	.๐๖๕	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๖๑	.๐๗๘	๙๒.๒๐	มากที่สุด	๙
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	๔.๖๒	.๐๘๑	๙๒.๔๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๒	.๐๗๐	๙๒.๔๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัครและกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๐๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และมีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๘)

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า	๔.๕๙	.๔๙๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด	๙
๒. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน	๔.๗๕	.๔๔๐	๙๕.๐๐	มากที่สุด	๙
๓. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา	๔.๖๙	.๔๗๑	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
๔. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๓	.๔๔๐	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙
๕. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย	๔.๖๗	.๔๗๑	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๙	.๓๗๓	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๙)

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๓	.๑๑๗	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๔.๖๙	.๐๙๕	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๔.๖๓	.๑๑๗	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๖	.๑๑๕	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๕	.๑๐๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๔๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๐)

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๒	.๐๙๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด	๙
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔.๖๖	.๐๙๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๔	.๐๙๖	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๖	.๑๐๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด	๙
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๕๗	.๑๒๗	๙๑.๔๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๓	.๐๙๕	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ (ตารางที่ ๑๑)

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	๔.๗๔	.๑๐๘	๙๔.๘๐	มากที่สุด	๙
๒. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๗๘	.๑๐๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔.๗๖	.๑๐๘	๙๕.๒๐	มากที่สุด	๑๐
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๕	.๑๑๙	๙๕.๐๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๖	.๑๐๘	๙๕.๔๐	มากที่สุด	๑๐

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๒๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๒)

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๕๙	.๐๙๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด	๙
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๖๓	.๐๙๘	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	๔.๖๐	.๑๑๘	๙๒.๐๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๑	.๐๙๕	๙๒.๒๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๔๐ ระดับคะแนน ๙ มีการประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๔๐ ระดับคะแนน ๙ มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๐๐ ระดับคะแนน ๙ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๐.๖๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๓)

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	๔.๕๗	.๖๑๗	๙๑.๔๐	มากที่สุด	๙
๒. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	๔.๖๒	.๕๘๔	๙๒.๔๐	มากที่สุด	๙
๓. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	๔.๕๕	.๖๔๔	๙๑.๐๐	มากที่สุด	๙
๔. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๓	.๕๕๔	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙
๕. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๔.๕๓	.๖๔๕	๙๐.๖๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๕๘	.๕๔๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๕๐ ระดับคะแนน ๙ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙ และความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๔)

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	๔.๗๒	.๐๓๘	๙๔.๕๐	มากที่สุด	๙
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๔.๖๙	.๐๔๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๔.๗๑	.๐๓๙	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	๔.๗๓	.๐๓๙	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๑	.๐๓๘	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๕๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๐๐ ระดับคะแนน ๙ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๕๐ ระดับคะแนน ๙ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๕)

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	.๐๓๗	๙๕.๕๐	มากที่สุด	๑๐
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔.๗๕	.๐๓๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด	๙
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	.๐๔๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๒	.๐๔๔	๙๔.๕๐	มากที่สุด	๙
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๗๑	.๐๔๓	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๓	.๐๓๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๐๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๕๐ ระดับคะแนน ๙ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๖)

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	๔.๗๕	.๐๓๘	๙๕.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๗๒	.๐๔๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด	๙
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔.๖๙	.๐๔๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔.๖๔	.๐๕๐	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๐	.๐๔๑	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๔๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และได้รับบริการ ตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๗)

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๗๐	.๐๓๙	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๔.๗๒	.๐๓๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด	๙
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	๔.๖๙	.๐๔๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๐	.๐๓๗	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๐๐ ระดับคะแนน ๙ มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๐.๘๐ ระดับคะแนน ๙ มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาด และวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๐.๒๐ ระดับคะแนน ๙ และมีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติ เพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย ๘๙.๖๐ ระดับคะแนน ๘

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๐๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๘)

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง	๔.๔๘	.๖๓๘	๘๙.๖๐	มาก	๘
๒. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ	๔.๕๑	.๖๑๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด	๙
๓. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น	๔.๕๔	.๖๒๖	๙๐.๘๐	มากที่สุด	๙

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๔. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ ประชาชนอย่างทั่วถึง	๔.๖๓	.๕๘๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙
๕. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการ ช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้อง กับสุขภาพของประชาชน	๔.๖๐	.๖๒๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๕๕	.๕๔๙	๙๑.๐๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และความพอใจของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจช่องทางทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๑๙)

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	๔.๖๕	.๐๔๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	๔.๗๐	.๐๔๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	๔.๖๕	.๐๕๐	๙๓.๐๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพอใจของช่องทางในการ ให้บริการ	๔.๖๔	.๐๔๘	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๖	.๐๔๓	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๐)

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	.๐๔๑	๙๕.๒๐	มากที่สุด	๑๐
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและ การนำไปปฏิบัติ	๔.๗๑	.๐๔๔	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๗	.๐๔๙	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๗	.๐๕๑	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๕	.๐๕๓	๙๓.๐๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๙	.๐๔๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๑)

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๔.๗๖	.๐๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด	๑๐
๒. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๗๒	.๐๔๙	๙๔.๔๐	มากที่สุด	๙
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔.๗๐	.๐๕๑	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๓	.๐๕๐	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๗๓	.๐๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และได้รับความบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๒)

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๖๕	.๐๔๙	๙๓.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๖๘	.๐๕๑	๙๓.๖๐	มากที่สุด	๙
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	๔.๖๔	.๐๕๒	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๖	.๐๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๓)

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการ	๔.๖๐	.๔๖๔	๙๒.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๗๐	.๐๖๕	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	.๐๔๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด	๑๐
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	.๐๗๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙
๕. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงาน บริการ	๔.๖๒	.๐๗๐	๙๒.๔๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๗	.๐๕๒	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๕.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ รองลงมา ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ ระดับคะแนน ๙ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๖๐ ระดับคะแนน ๙ และความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๔)

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการ	๔.๖๙	.๓๗๓	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๖๕	.๑๐๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด	๙
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	.๐๙๕	๙๒.๖๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	.๑๐๘	๙๕.๔๐	มากที่สุด	๑๐
๕. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงาน บริการ	๔.๖๑	.๐๙๕	๙๒.๒๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๗	.๐๙๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๒๐ ระดับคะแนน ๙ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๐๐ ระดับคะแนน ๙ และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๖๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๖๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๕)

ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	๔.๕๘	.๕๔๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด	๙
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๗๑	.๐๓๘	๙๔.๒๐	มากที่สุด	๙
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	.๐๓๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	.๐๔๑	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
๕. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	๔.๗๐	.๐๓๗	๙๔.๐๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๘	.๐๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๔.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๘๐ ระดับคะแนน ๙ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๑.๐๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๖)

ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการ	๔.๕๕	.๕๔๙	๙๑.๐๐	มากที่สุด	๙
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๖๖	.๐๔๓	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๙	.๐๔๔	๙๓.๘๐	มากที่สุด	๙
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	.๐๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด	๙
๕. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงาน บริการ	๔.๖๖	.๐๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๖	.๐๕๒	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙

ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ๙๓.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้าน การศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๗)

ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
๑. งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	๔.๖๗	.๐๕๒	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
๒. งานด้านการศึกษา	๔.๖๗	.๐๙๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙
๓.งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๖๘	.๐๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด	๙
๔.งานด้านสาธารณสุข	๔.๖๖	.๐๕๒	๙๓.๒๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๗	.๐๒๒	๙๓.๔๐	มากที่สุด	๙

ความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ระดับความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ โครงการสืบสานประเพณีลอยกระทง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙ และโครงการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ระดับความพึงพอใจต่อโครงการต่างๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๕๐ ระดับคะแนน ๙ (ตารางที่ ๒๘)

ตารางที่ ๒๘ ความพึงพอใจต่อผลของการจัดโครงการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
๑. โครงการสืบสานประเพณีลอยกระทง	๔.๖๔	.๕๐๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด	๙
๒. โครงการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ	๔.๖๑	.๕๒๕	๙๒.๒๐	มากที่สุด	๙
สรุปภาพรวม	๔.๖๓	.๕๑๗	๙๒.๕๐	มากที่สุด	๙

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

- ไม่มี

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต.นาโตะหมิง คือ

- ไม่มี

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาโตะหมิง คือ

- ไม่มี

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๗ มีอายุระหว่าง ๖๖-๗๕ ปี ร้อยละ ๓๖.๔ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ ๘๔.๕ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๖๕.๑ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๓.๕ มีระดับรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๔.๕

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประมาณ ๑-๓ ครั้ง ร้อยละ ๙๘.๔ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ ๙๔.๑ งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๕๒.๐ รองลงมา งานด้านสาธารณสุข, งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ ๓๘.๑, ๑๘.๕ และ ๘.๖

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ๙๓.๖๐ ระดับคะแนน ๙ รองลงมา งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙ และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๓.๔๐ ระดับคะแนน ๙

ความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ระดับความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ โครงการสืบสานประเพณีลอยกระทง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๘๐ ระดับคะแนน ๙ และโครงการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๒๐ ระดับคะแนน ๙

ระดับความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย ๙๒.๕๐ ระดับคะแนน ๙

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ
- ไม่มี
๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต.นาโตะหมิง คือ
- ไม่มี
๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาโตะหมิง คือ
- ไม่มี

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗)

อบต.นาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ๑๕-๒๕ ปี ๒. ๒๖-๓๕ ปี ๓. ๓๖-๔๕ ปี ๔. ๔๖-๕๕ ปี
๕. ๕๖-๖๕ ปี ๖. ๖๖-๗๕ ปี ๗. มากกว่า ๗๕ ปี
๒. สถานภาพสมรส ๑. โสด ๒. สมรส ๓. ม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ๒. มัธยมศึกษา
๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๔. ปริญญาตรี
๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. รับจ้างทั่วไป
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ๘. เกษตรกร/ประมง ๙. ว่างงาน
๑๐. อื่น ๆ
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

๑. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด
๑ ๑-๓ ครั้ง ๒ ๔-๖ ครั้ง ๓ ตั้งแต่ ๗ ครั้งขึ้นไป
๒. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
๑ ที่ อบต. ๒ ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด ๓ อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
๓. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน)
๑. งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๑)
๒. งานด้านการศึกษา (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๒)
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๓)
๔. งานด้านสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๔)

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
๑. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๓. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
๔. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๕. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
๓.๒ งานด้านการศึกษา					
๑. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า					
๓. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน					
๓. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา					
๔. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
๕. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย					
๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี					
๑. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
๓. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
๔. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
๕. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๓.๔ งานด้านสาธารณสุข					
๑. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง					

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ					
๓. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพนิดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น					
๔. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
๕. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน					

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ					
๑. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
๔. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
๔. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ ที่ อบต.นาโตะหมิง ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
ความพึงพอใจต่อผลของการจัดโครงการ					
๑. โครงการสืบสานประเพณีลอยกระทง					
๒. โครงการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ					

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต.นาโตะหมิง คือ

.....

๒. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.นาโตะหมิง คือ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

