

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิภาพผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย ๑.ด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงหรือถอนอาคาร ๒.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๓.งานด้านรายได้หรือภาษี ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลโหราขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ตลอดจนประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโหราในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

ตุลาคม ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

สำนักปลัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหราประจำปีพ.ศ.๒๕๖๔

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี ๔ ด้านดังนี้

| กิจกรรมและภารกิจ | ร้อยละความพึงพอใจ | | | | ผลการปฏิบัติงาน |
|--|----------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------|
| | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | |
| ๑.ด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงหรือถอนอาคาร | ๙๓.๘๐ | ๙๔.๐๐ | ๙๔.๒๐ | ๙๓.๖๐ | ๙๓.๘๐ |
| ๒.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ๙๒.๘๐ | ๙๑.๘๐ | ๙๒.๔๐ | ๙๑.๒๐ | ๙๒.๐๐ |
| ๓.งานด้านรายได้หรือภาษี | ๙๑.๘๐ | ๙๒.๒๐ | ๙๒.๖๐ | ๙๒.๐๐ | ๙๒.๒๐ |
| ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ๙๒.๖๐ | ๙๒.๒๐ | ๙๓.๒๐ | ๙๒.๒๐ | ๙๒.๘๐ |
| โดยรวม | ๙๒.๘๐ | ๙๒.๘๐ | ๙๓.๒๐ | ๙๒.๒๐ | ๙๒.๘๐ |
| ผลการประเมินตามตัวชี้วัด(คะแนน) | ๙ | ๙ | ๙ | ๙ | ๙ |

๒.ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ภาารรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากการประเมินความพึงพอใจมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ด้านกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

๑. การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
๒. การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
๓. การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
๔. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
๕. การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
๖. การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๕ ปี ขององค์กรฯ
๗. การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
๘. การทบทวนหรือยุติแผน/โครงการ



รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอกาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา
อำเภอกาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

- 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 โครงการ คือ

- 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคารตามโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 4 บ้านรวมไทย ตำบลโหรา
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลตามโครงการบริหารจัดการขยะชุมชนตำบลโหรา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษีโครงการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปี 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด

- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพในชุมชนของศูนย์มีสุขตำบลโหรา ประจำปี 2564

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัล บำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ในจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงหรือถอนอาคาร 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 4 บ้านรวมไทย ตำบลโหรา จำนวน 1 หมู่บ้าน
2. โครงการบริหารจัดการขยะชุมชนตำบลโหรา จำนวน 14 หมู่บ้าน
3. โครงการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 หมู่บ้าน
4. โครงการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพในชุมชนของศูนย์มีสุขตำบลโหรา ประจำปี 2564 จำนวน 14 หมู่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงหรือถอนอาคาร จำนวน 45 คน
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 45 คน
3. งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 45 คน
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวัน และเวลาตามที่นัดหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

| รายการประเมิน | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) | ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) | รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) |
|--|--|---|---|--|---|
| 1. ด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร | 4.69 0.49 (พอใจมากที่สุด) (93.80) | 4.70 0.50 (พอใจมากที่สุด) (94.00) | 4.71 0.49 (พอใจมากที่สุด) (94.20) | 4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.60) | 4.69 0.49 (พอใจมากที่สุด) (93.80) |
| 2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 4.64 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.80) | 4.59 0.54 (พอใจมากที่สุด) (91.80) | 4.62 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.40) | 4.56 0.56 (พอใจมากที่สุด) (91.20) | 4.60 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.00) |
| 3. งานด้านรายได้หรือภาษี | 4.59 0.60 (พอใจมากที่สุด) (91.80) | 4.61 0.52 (พอใจมากที่สุด) (92.20) | 4.63 0.56 (พอใจมากที่สุด) (92.60) | 4.60 0.56 (พอใจมากที่สุด) (92.00) | 4.61 0.56 (พอใจมากที่สุด) (92.20) |
| 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.63 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.60) | 4.66 0.53 (พอใจมากที่สุด) (93.20) | 4.66 0.52 (พอใจมากที่สุด) (93.20) | 4.61 0.58 (พอใจมากที่สุด) (92.20) | 4.64 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.80) |

| รายการประเมิน | ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) | ด้านช่องทาง การให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ | ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) | ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) | รวมเฉลี่ย ทุก ด้าน ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ) |
|---|--|---|---|--|---|
| โดยรวม | 4.64 0.55 (พอใจมาก ที่สุด) (92.80) | 4.64 0.52 (พอใจมาก ที่สุด) (92.80) | 4.66 0.53 (พอใจมาก ที่สุด) (93.20) | 4.61 0.55 (พอใจมาก ที่สุด) (92.20) | 4.64 0.54 (พอใจ มากที่สุด) (92.80) |
| ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน) | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ
ได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) ด้านโยธการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนอาคาร
องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการ
ประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ผลการประเมินได้
9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. ด้านโยธการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนอาคารตามโครงการก่อสร้างถนน
คอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 4 บ้านรวมไทย ตำบลโหรา
ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านโยธการขออนุญาตก่อสร้าง
ดัดแปลงรื้อถอนอาคารตามโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 4 บ้านรวมไทย ตำบล
โหรา คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้