

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ ประกอบด้วย (๑) งานด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย) (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าบริการน้ำประปาบาดาลและการติดตั้งระบบประปา (๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (๔) งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๒

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ (๑) งานด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย) (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าบริการน้ำประปาบาดาลและการติดตั้งระบบประปา (๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (๔) งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย) คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน ๒,๓๓๐ คน (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าบริการน้ำประปาบาดาลและการติดตั้งระบบประปา คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๗๗๓ คน (๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๗๘ คน และ (๔) งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๖๗๙ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๒) งานด้านการจัดเก็บค่าบริการน้ำประปาบาดาลและการติดตั้งระบบประปาและการติดตั้งระบบประปา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๔) งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐.๕)

ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ อบต.เพิ่มช่องทางการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายแบบออนไลน์ที่หน้าเว็บของหน่วยงาน

๕.๒) เสนอให้ อบต.เพิ่มจำนวนอาสาสมัครป้องกันภัยให้มีเหมาะสมกับพื้นที่ และจัดทำตารางการบำรุงรักษาเครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ชัดเจน

๕.๓) เสนอให้ อบต.เพิ่มถังขยะในพื้นที่ รวมถึงถังขยะสำหรับแยกประเภทขยะให้ครอบคลุมและมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณขยะในพื้นที่