



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ดำเนินการโดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้น ๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ใน ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและตัดแปลงโฉนด (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย (๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ (๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

ทั้งนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ทั้ง ๔ ด้าน ด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางและการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

อาจารย์นพดล มณีรัตน์
หัวหน้าโครงการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้ประเมิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีที่ประเมิน ๒๕๖๖ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้าน คือ (๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย (๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ (๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๓ ราย (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๔๖๒ ราย (๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๙ ราย และ (๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๖ ราย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า

๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน ประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะและดูแลอย่างดี

๕.๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย เสนอให้ มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดส่งเอกสารใบแจ้งค่าบริการโดยผ่านช่องทางไลน์หรือสามารถชำระค่าบริการผ่านช่องทาง QR code ให้โอนผ่านทาง Mobile Banking

๕.๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ประชาชนส่วนมาก มีความพึงพอใจในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะและมีการดูแลติดตามอย่างต่อเนื่อง

๕.๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ เสนอให้ มีช่องทางที่ให้ ประชาชนแจ้งเตือนจุดที่ชำรุดผ่านช่องทางไลน์และการดำเนินงานแก้ไขควรดำเนินการอย่างเร่งด่วน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค	๑
ด้านกายภาพ	๑
ด้านระบบบริการพื้นฐานในพื้นที่.....	๒
ด้านการเมืองการปกครอง	๕
ลักษณะทางสังคม (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖).....	๖
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค	๘
ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค	๘
ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค.....	๘
คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค.....	๘
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค.....	๙
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค	๑๐
ส่วนที่ ๒ การดำเนินการประเมิน	๑๒
วัตถุประสงค์ในการประเมิน	๑๒
วิธีดำเนินการประเมิน.....	๑๒
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมิน	๑๘
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรั้วถนน	๑๘
งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย	๒๒
งานด้านการขึ้นทะเบียนเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	๒๖
งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๓๐
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๓๕
ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ	๓๕
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๓๕
ภาคผนวก.....	๓๖
ภาคผนวก ก ผู้ดำเนินการประเมิน.....	๓๗
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ	๓๙
ภาคผนวก ค ภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	๔๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๑	ช่วงอายุและจำนวนประชากร..... ๖
ตารางที่ ๒	สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร(รายเดือน)..... ๗
ตารางที่ ๓	รายงานข้อมูล ๓ หมอขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ๒ หมู่บ้าน..... ๗
ตารางที่ ๔	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน..... ๑๕
ตารางที่ ๕	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ..... ๑๕
ตารางที่ ๖	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ..... ๑๖
ตารางที่ ๗	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ..... ๑๖
ตารางที่ ๘	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม..... ๑๖
ตารางที่ ๙	งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรถยนต์..... ๑๘
ตารางที่ ๑๐	งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย..... ๒๒
ตารางที่ ๑๑	งานด้านการขึ้นทะเบียนเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ..... ๒๖
ตารางที่ ๑๒	งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ..... ๓๐
ตารางที่ ๑๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในภาพรวม..... ๓๔

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ ๑	แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ๑
ภาพที่ ๒	ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ๘
ภาพที่ ๓	โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค..... ๘
ภาพที่ ๔	โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ๙
ภาพที่ ๕	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ๑๐

ส่วนที่ ๑

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบล ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงโดยการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ลงนามในประกาศจัดตั้งสภาตำบล จำนวน ๓,๖๓๗ แห่ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี ๒๕๔๐ และประกาศดังกล่าว ได้ลงในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ เป็นต้นไป

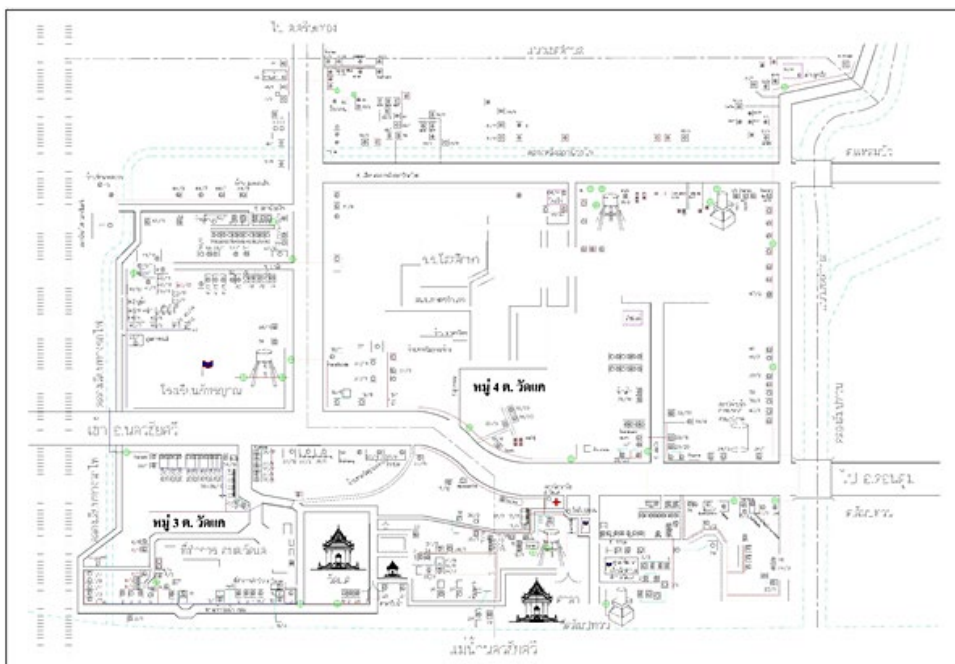
๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐ มีเนื้อที่ประมาณ ๒.๒ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑,๓๗๕ ไร่ ตั้งอยู่ภาคกลาง เหนือระดับน้ำทะเล ๒ - ๔ เมตร มีลักษณะสภาพพื้นที่ราบลุ่ม มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

๑.๒ มีอาณาเขตติดต่อ

ทิศ	พื้นที่
ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลแหลมบัว ตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี
ทิศใต้	ติดกับ เทศบาลตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี
ทิศตะวันออก	ติดกับ แม่น้ำท่าจีน (นครชัยศรี)
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลศีรชะทอง อำเภอนครชัยศรี



ภาพที่ ๑ แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค, ๒๕๖๖

๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเรียบแม่น้ำนครชัยศรี เหมาะแก่การทำการเกษตร

๑.๔ ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศมี ๓ ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว มีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่าน ๑ สาย ในพื้นที่หมู่ที่ ๓ - ๔ บ้านเรือนของประชาชนบางส่วนตั้งอยู่ริมแม่น้ำนครชัยศรี ทำให้เกิดน้ำท่วมในฤดูน้ำหลาก

๑.๕ ลักษณะของดิน

พื้นดินเป็นดินร่วน ซึ่มซับน้ำได้ดี คุณภาพของดินดี ไม่มีปัญหาของดิน เหมาะสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเพาะปลูกพืช ที่นิยมปลูกกันมากในพื้นที่นี้ก็คือ ดอกกรัก และทำนาข้าว มีพื้นที่ทางการเกษตร ๑๑๗ ไร่

๒. ด้านระบบบริการพื้นฐานในพื้นที่

๒.๑ การคมนาคมขนส่ง ได้แก่

ถนนสายรองในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

- ถนนซอยเลียบบสถานีรถไฟนครชัยศรี หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๖๑๕ เมตร
- ถนนซอยสถานีรถไฟนครชัยศรี หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๑๔๐ เมตร
- ถนนซอยมาลัย หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๑๒๐ เมตร
- ถนนซอยวัดแค (เข้าวัดแค) หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๔๔๕ เมตร
- ถนนซอยวัดแค (ทางเข้าโรงเรียน) หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๒๔๕ เมตร
- ถนนซอยเลียบบทางรถไฟ (สะพานเหล็ก) หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร
- ถนนซอยทางเดินเท้า (แยกที่ ๑) หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๑๐๐ เมตร
- ถนนซอยทางเดินเท้า (แยกที่ ๒) หมู่ที่ ๓ ระยะทาง ๑๐๐ เมตร
- ถนนเลียบบคลองหลังสถานีรถไฟนครชัยศรี หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๑,๙๒๔ เมตร
- ถนนซอยเลียบบคลองสัมปทวน-คลองไผ่กนกแขวก-ค่ายลูกเสือ หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๒,๔๗๗

เมตร

- ถนนซอยโรงเรียนสัมปทวน หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๒๙๕ เมตร
- ถนนซอยวัดสัมปทวน หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๘๐ เมตร
- ถนนซอยวัดสัมปทวน (แยกที่ ๑) หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๒๘๘ เมตร
- ถนนซอยสมใจ หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๔๙๓ เมตร
- ถนนซอยสุวรรณ (โรงเรียนศึกษาพิเศษนครปฐม) หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๓,๒๗๐

เมตร

- ถนนซอยบ้านนายสมพงษ์ ตะโกดี หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๓๕๔ เมตร

๒.๒ ด้านไฟฟ้า

ประชาชนตำบลวัดแคมีการใช้ไฟฟ้าจำนวน ๗๙๑ หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๓ ระบบน้ำประปา

ตำบลวัดแคมีการใช้น้ำประปาทั้งหมด ๗ หอถัง ดังนี้

ข้อมูลท้องถิ่นประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค			
ลำดับ	บริเวณที่ตั้ง	ขนาดท่อถึง/ซึมเมอร์ส	หมายเหตุ
๑	โรงเรียนภัทรญาณวิทยา หมู่ที่ ๓ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	แบบถัง กรมทรัพยากรธรณี ความจุ ๓๐ ลบ.ม. บ่อขนาด Ø ๖ นิ้ว ความลึกบ่อ ๒๐๐ เมตร ความลึกบ่อสูบน้ำ ๖๐ ม. ท่อขนาด Ø ๒ นิ้ว ซึมเมอร์ส ๕.๕ แรงม้า ระบบไฟ ๓๘๐ โวลท์ ยี่ห้อ Franklin	สร้างเมื่อ ๖ ส.ค. ๒๕๔๐
๒	ติดถนนเลียบบคลองหลังสถานีรถไฟ (บ้านนายแจ้ว) หมู่ที่ ๔ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	แบบถัง กรมทรัพยากรธรณี ความจุ ๓๐ ลบ.ม. บ่อขนาด Ø ๖ นิ้ว ความลึกบ่อ ๒๐๐ เมตร ความลึกบ่อสูบน้ำ ๕๔ ม. ท่อขนาด Ø ๒ นิ้ว ซึมเมอร์ส ๓ แรงม้า ระบบไฟ ๒๒๐ โวลท์ ยี่ห้อ Franklin	สร้างเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๘
๓	ติดถนนเลียบบคลองหลังสถานีรถไฟ (บ้านนายสมใจ) หมู่ที่ ๔ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	แบบถัง กรมโยธาธิการ ความจุ ๙.๕ ลบ.ม. บ่อขนาด Ø ๖ นิ้ว ความลึกบ่อ ๒๐๐ เมตร ความลึกบ่อสูบน้ำ ๔๒ ม. ท่อขนาด Ø ๑ ¼ นิ้ว ซึมเมอร์ส ๑.๕ แรงม้า ระบบไฟ ๒๒๐ โวลท์ ยี่ห้อ ไม่ทราบ	สร้างเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๘
๔	หลังโรงอาหารโรงเรียนวัดสัมปทวน หมู่ที่ ๔ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	แบบถัง กรมทรัพยากรธรณี ความจุ ๓๐ ลบ.ม. ๑. บ่อขนาด Ø ๖ นิ้ว ความลึกบ่อ ๑๘๐ เมตร ความลึกบ่อสูบน้ำ ๗๒ ม. ท่อขนาด Ø ๓ นิ้ว ซึมเมอร์ส ๑๐ แรงม้า ระบบไฟ ๓๘๐ โวลท์ ยี่ห้อ Lowara ๒. บ่อขนาด Ø ๔ นิ้ว ความลึกบ่อ ๑๔๐ เมตร ความลึกบ่อสูบน้ำ ๖๐ ม. ท่อขนาด Ø ๒ นิ้ว ซึมเมอร์ส ๕ แรงม้า ระบบไฟ ๓๘๐ โวลท์ ยี่ห้อ Franklin	สร้างเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๘
๕	วัดสัมปทวน หมู่ที่ ๔ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	แบบถัง กรมโยธาธิการ ความจุ ๘ ลบ.ม. บ่อขนาด Ø ๔ นิ้ว ความลึกบ่อ ๒๐๐ เมตร ความลึกบ่อสูบน้ำ ๖๐ ม. ท่อขนาด Ø ๑½ นิ้ว ซึมเมอร์ส ๓ แรงม้า ระบบไฟ ๒๒๐ โวลท์ ยี่ห้อ Franklin	สร้างเมื่อ ๒๗ พ.ย. ๒๕๔๔

ข้อมูลท้องถิ่นประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค			
ลำดับ	ลำดับ	ลำดับ	ลำดับ
๖	ที่ทำการ อบต.วัดแค หมู่ที่ ๓ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	ท่อถึงโครงสร้างเหล็ก ขนาดถึงเส้นผ่านศูนย์กลาง ๒,๐๐๐ มม. สูง ๑๘ เมตร อยู่ภายในอาคาร ควบคุมการผลิต ขนาดอาคารกว้าง ๑๐ เมตร ยาว ๑๐ เมตร พร้อมเจาะบ่อบาดาลลึกไม่น้อยกว่า ๒๐๐ เมตร กรูบ่อด้วยท่อเหล็กอบสังกะสี ขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๖ นิ้ว พร้อมวางระบบ ท่อเมนประปาด้วยท่อ HDPE ชนิดความหนาแน่นสูง PE ๘๐ PN ๑๐ ขนาดเส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก ๙๐ มม. ความยาวท่อไม่น้อยกว่า ๒,๕๐๐ เมตร	สร้างเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๘
๗	ซอยสุวรรณ หมู่ที่ ๔ ต.วัดแค อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	แบบถัง ความจุ ๓๐ ลบ.ม. บ่อขนาด Ø ๖ นิ้ว ความลึกบ่อ ๒๔๐ เมตร ความลึกท่อสูบน้ำ ๖๐ ม. ท่อขนาด Ø ๓ นิ้ว ชัมเมอร์ส ๓ แรงม้า ยี่ห้อ Franklin	สร้างเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒.๔ ไพรชนียหรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไม่มี -

๒.๕ สภาพทางสังคม/สถานที่ราชการ/สำคัญ

๒.๕.๑ การศึกษา

- (๑.) โรงเรียนวัดสัมปทวน
- (๒.) โรงเรียนภัทรญาณวิทยา
- (๓.) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม
- (๔.) โรงเรียนศึกษาพิเศษนครปฐม
- (๕.) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลวัดแค

๒.๕.๒ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

(๑) การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลวัดแคส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

(๒) ประเพณีและงานประจำปี

- งานประจำปีปิดทองหลวงพ่่อ่อน และหลวงปู่ยั่ว
- งานประเพณีทำบุญกลางบ้าน หมู่ที่ ๔

(๓) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน
- ภาษาท้องถิ่น ใช้ “ภาษากลาง”

(๔) สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก

ชื่อผลิตภัณฑ์ กลุ่มน้ำพริกชุมชนตำบลวัดแค

๒.๕.๓ สาธารณสุข/หน่วยงานทางสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ - แห่ง
 - ร้านขายยาแผนปัจจุบัน - แห่ง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/หมู่บ้าน จำนวน ๑ แห่ง
- ** (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลวัดแค ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ ตำบลวัดแค)

๒.๕.๔ อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลวัดแคไม่พบปัญหาอาชญากรรม

๒.๕.๕ ยาเสพติด

ในเขตพื้นที่ตำบลวัดแคไม่พบปัญหายาเสพติด

๒.๕.๖ การสังคมสงเคราะห์

การพัฒนาคณะเพื่อให้ช่วยพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าสำหรับประเทศไทยในปัจจุบันนี้ถือว่าการสังคมสงเคราะห์มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาสังคม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแคจะช่วยให้ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ให้สามารถช่วยตนเองได้ เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่สังคม และประเทศชาติในที่สุด

๒.๖ ทรัพยากรธรรมชาติ

๒.๖.๑ น้ำ

มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ คือ แม่น้ำท่าจีนที่ไหลผ่านอำเภอนครชัยศรี จึงเรียกแม่น้ำที่ไหลผ่านเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมว่า “แม่น้ำนครชัยศรี”

๒.๖.๒ ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น

๒.๖.๓ ภูเขา

ในพื้นที่ตำบลวัดแค ไม่มีพื้นที่เป็นภูเขา

๒.๖.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ตำบลวัดแค มีแม่น้ำนครชัยศรี หรือแม่น้ำท่าจีนไหลผ่าน จึงถือเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

๓. ด้านการเมืองการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยมี นายสมบุญ สุขวัฑฒะโก เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านกลาง หมู่ที่ ๓ บ้านสัมปทวน หมู่ที่ ๔

๓.๑ ประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น ๑,๘๘๘ คน ชาย ๙๐๗ คน หญิง ๙๘๑ คน

๓.๒ ระบบเศรษฐกิจ

๓.๒.๑ การเกษตร

สภาพทางด้านเศรษฐกิจของตำบลวัดแค ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๓ ซึ่งเป็นกิ่งสังคมเมือง ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานรัฐ/เอกชน ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างโรงงาน และหมู่ที่ ๔ เป็นสังคมกึ่งชนบท ประชาชนหมู่ที่ ๔ ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น เลี้ยงสัตว์ ทำนา ทำสวนเกษตร สวนผลไม้ ฯลฯ เป็นต้น

๓.๓ อื่น ๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

ถนนที่ขึ้นทะเบียนทางหลวง

(๑.) ซอยวัดแครวมใจ ๒	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๙
(๒.) ซอยวัดแครวมใจ ๑	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๘
(๓.) ถนนเลียบบคลองไผ่นกแขวก	นฐ.ถ. ๙๔-๐๑๐
(๔.) ซอยวัดสัมปทวน	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๗
(๕.) ถนนโรงเรียนสัมปทวน	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๖
(๖.) ซอยสมใจ	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๕
(๗.) ถนนเลียบบคลองหลังสถานีรถไฟ	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๔
(๘.) ซอยสถานีรถไฟ	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๓
(๙.) ซอยวัดแค	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๒
(๑๐.) ซอยมาลัย	นฐ.ถ. ๙๔-๐๐๑

(แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค, ๒๕๖๖)

๔. ลักษณะทางสังคม (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖)

ตารางที่ ๑ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากร	ชาย	หญิง	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	๑๘๐	๑๖๐	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	๕๔๗	๕๗๑	อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี
ผู้จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	๑๘๐	๒๖๐	อายุมากกว่า ๖๐ ปี
รวม	๙๐๗	๙๙๑	๑,๘๙๘

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง <https://stat.bora.dopa.go.th>

ตารางที่ ๒ สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร(รายเดือน)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
๓	กลาง	๒๕๒	๒๘๕	๓๕๗	๖๔๒
๔	สัมปทวน	๕๔๒	๖๒๒	๖๓๔	๑,๒๕๖
รวม		๗๙๔	๙๐๗	๙๙๑	๑,๘๙๘

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง <https://stat.bora.dopa.go.th>

ตารางที่ ๓ รายงานข้อมูล ๓ หมอขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ๒ หมู่บ้าน

ชื่อ หมู่บ้าน	หมู่ที่	หน่วย บริการ	ประชากร ทั้งหมด	ข้อมูล ๓ หมอ			ข้อมูล ครอบครัว (ปี ๖๔)	ประชากร ที่มีหมอ ๓ คน	ข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุ			ร้อยละ (%)
				หมอ ประจำ บ้าน	หมอ สาธารณสุข	หมอ ครอบครัว			กลุ่ม ติด สังคม	กลุ่ม ติด บ้าน	กลุ่ม ติด เตียง	
สัมปทวน	๐๔	๐๘๓๗๔	๑,๖๐๑	๑๒	๑	๑	๓๒๐	๗๓๒	๑๓๖	๑๒	๑	๖๕.๗๑
กลาง	๐๓	๑๑๒๙๘	๖๘๙	๑๓	๑	๑	๑๖๕	๔๑๑	๘๓	๑๙	๒	๘๓.๖๐
รวม			๒,๒๙๐	๒๕	๒	๒	๔๘๕	๑,๑๔๓	๒๑๙	๓๑	๓	๗๑.๐๙

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

ที่มา: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ <https://nddoctor.hss.moph.go.th>

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

๑. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ตำบลวัดแค เดิมเป็นหมู่บ้านที่รวมกับตำบลสัมปทวน ต่อมาได้แยกเป็นตำบลวัดแค เมื่อราวกว่า ๕ ปีที่ผ่านมา ราษฎรที่อาศัยในพื้นที่ตำบลวัดแคส่วนมากเป็นชาวเขมรอพยพมาตั้งแต่เสียกรุงศรีอยุธยา ครั้งที่ ๒

๒. ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค



ภาพที่ ๒ ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

๓. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค



ภาพที่ ๓ โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

นายสมบุญ สุขวักพะโก

นายธนภูมิ ขำเรือง

นายวชิรวิทย์ กิตติภูริวงศ์

นางวรรณนา นรคิม

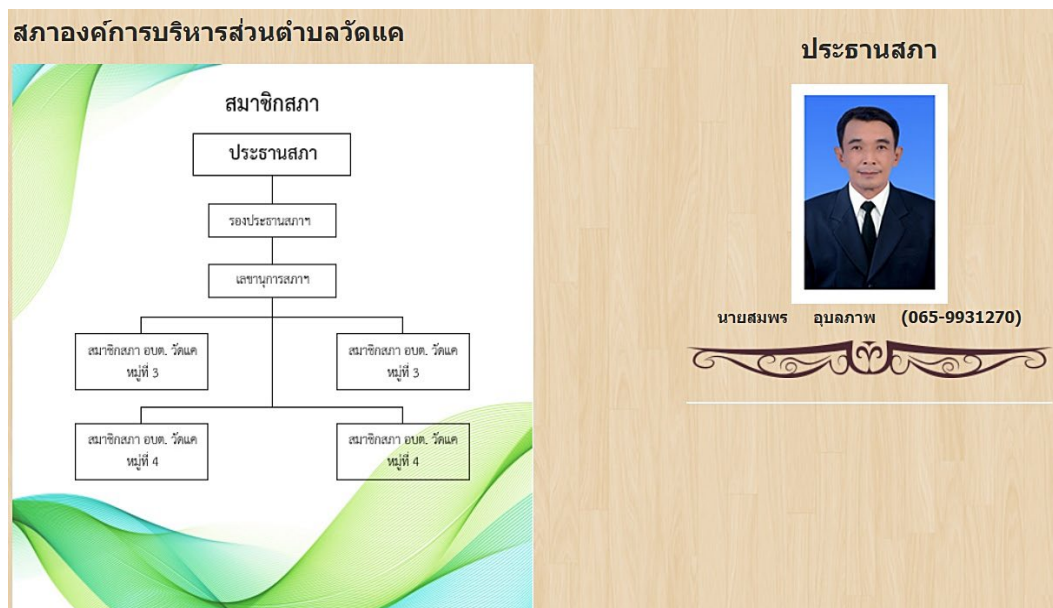
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

๔. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค



ภาพที่ ๔ โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

๑. นายสมพร อุบลภาพ

๒. นายสมใจ อยู่เจริญ

๓. นายชัยมงคล นิลวิไล

๔. นายวิชัย คำแดง

๕. นายประเทือง นาคสูสุข

๖. นางสาววิภาดา ปรีเปรม

๗. นายชัยมงคล นิลวิไล

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค หมู่ที่ ๓

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค หมู่ที่ ๓

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค หมู่ที่ ๔

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค หมู่ที่ ๔

เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน

๑. นายประเทือง นาคสุสุข
๒. นายสง่า ครุฑธรรมรพ
๓. นายอุปถัมภ์ รัับพรพระ

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

๑.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

๑.๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑.๒.๑ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน
- ๑.๒.๒ งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย
- ๑.๒.๓ งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- ๑.๒.๔ งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้าน คือ (๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย (๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ (๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ โดยแต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๓ ราย (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๔๖๒ ราย (๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๙ ราย และ (๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๖ ราย

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจแต่ละด้านมีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน ดังนี้

(๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน ประชากร คือ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๓ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตรของ “Taro Yamane” โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อน

แทนค่า $n = \frac{462}{1 + 462(0.05)^2}$
 $= 214.38$ ราย

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๖ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ ดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๔ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ จำแนกรายด้าน

ด้านที่ศึกษาความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
(๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และดัดแปลงรื้อถอน	๑๓	๑๓
(๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย	๔๖๒	๒๑๕
(๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	๑๙	๑๙
(๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๑๖	๑๖

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจ

หลักเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงดังนี้
ตารางที่ ๕ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ		คะแนนที่ได้
ขั้นสูง	ขั้นต่ำ	
๑. มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	-	๑๐
๒. มากกว่าร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๕	๙
๓. มากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๐	๘
๔. มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๕	๗
๕. มากกว่าร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๐	๖
๖. มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๕	๕
๗. มากกว่าร้อยละ ๖๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๐	๔
๘. มากกว่าร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๕	๓
๙. มากกว่าร้อยละ ๕๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๐	๒
๑๐. มากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๕๕	๑
๑๑. น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	-	๐

๒.๔ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๒.๔.๑ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจให้นับเฉพาะผู้ตอบระดับ “พึงพอใจ” และ “พึงพอใจมาก” หรือ เฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

(๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อ มีดังนี้

ตารางที่ ๖ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

พึงพอใจน้อยมาก (๑)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจ (๔)	พึงพอใจมาก (๕)
๐	๐	๔๐	๕	๕๐

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้มีความพึงพอใจการบริการที่นำมานับ มี ๕๕ คน คือ พอใจ (๔) = ๕ คน + พอใจมาก (๕) = ๕๐ คน

จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพอใจ = ๕๕ คน จากผู้ประเมินทั้งหมด ๙๕ คน ประเมินเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจตามตารางที่ ๕ จะได้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน

(๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๕ ราย ผลคำตอบ ใน ๑ ด้าน ซึ่งมีจำนวน ๕ ข้อ มีดังนี้

ตารางที่ ๗ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	๑	๒	๓	๔	๕
มีความพึงพอใจ (๔ + ๕)	๘๗	๘๗	๘๕	๘๘	๘๖
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๑.๕๘	๘๙.๔๗	๙๒.๖๓	๙๐.๕๓

จากตารางอธิบายได้ว่า แบบสอบถามในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= (๙๑.๕๘ + ๙๑.๕๘ + ๘๙.๔๗ + ๙๒.๖๓ + ๙๐.๕๓)/๕$$

$$= ๙๑.๑๖$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๒.๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน มีดังนี้

ตารางที่ ๘ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	๑	๒	๓	๔
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๘๕	๙๑.๘๕	๙๐.๗๕	๙๑.๓๗
ผลการประเมิน	๙	๙	๙	๙

$$= (๙๑.๕๘ + ๙๑.๕๘ + ๙๐.๗๕ + ๙๑.๓๗)/๔$$

$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวม ได้ ๙ คะแนน

๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๕.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้าน พร้อมเสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ ๓

ผลการประเมิน

๑. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน

นำเสนอโดย นำข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่และคิดค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน

$$(n = 98)$$

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน	○	○	○	๕	๘	๑๓	๑๐
	○	○	○	๓๘.๕๖	๖๑.๕๔	๑๐๐	
๑.๒ การให้บริการ มีความ พร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่	○	○	๑	๓	๙	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๒๓.๐๘	๖๙.๒๓	๙๒.๓๑	
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้ บริการเป็นระบบ มีการอธิบาย ขั้นตอน และวิธีการดำเนินการ โดยชัดเจน	○	○	๑	๗	๕	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๕๓.๘๕	๓๘.๕๖	๙๒.๓๑	
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	○	○	○	๗	๖	๑๓	๑๐
	○	○	○	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	๑๐๐	
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	○	○	○	๔	๙	๑๓	๑๐
	○	○	○	๓๐.๗๗	๖๙.๒๓	๑๐๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๙๒	๑๐

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ไลน์ Facebook	○	○	๑	๙	๓	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๖๙.๒๓	๒๓.๐๘	๙๒.๓๑	
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	○	○	๑	๒	๑๐	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๑๕.๓๘	๗๖.๙๒	๙๒.๓๑	
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	○	○	○	๒	๑๑	๑๓	๑๐
	○	○	○	๑๕.๓๘	๘๔.๖๒	๑๐๐	
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์	○	○	๑	๕	๗	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๓๘.๔๖	๕๓.๘๕	๙๒.๓๑	
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ	○	○	๑	๖	๖	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๔๖.๑๕	๔๖.๑๕	๙๒.๓๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๘๕	๙

ตารางที่ ๙ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน (ต่อ)

(n = ๑๓)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	○	○	○	๗	๖	๑๓	๑๐
	○	○	○	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	๑๐๐	
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	๑	๒	๑๐	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๑๕.๓๘	๗๖.๙๒	๙๒.๓๑	
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	○	○	๑	๕	๗	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๓๘.๔๖	๕๓.๔๕	๙๒.๓๑	
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	○	○	○	๙	๔	๑๓	๑๐
	○	○	○	๖๙.๒๓	๓๐.๗๗	๑๐๐	
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	○	○	๑	๑	๑๑	๑๒	๙
	○	○	๗.๖๙	๗.๖๙	๘๔.๖๒	๙๒.๓๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๓๙	๑๐
ความพึงพอใจในภาพรวม						๙๕.๗๗	๑๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๒. งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย

นำเสนอโดย นำข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่และคิดค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้
 ตารางที่ ๑๐ งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย

(n = ๒๑๕)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	๐	๐	๑๑	๘๕	๑๑๙	๒๐๕	๙
	๐	๐	๕.๑๒	๓๙.๕๓	๕๕.๓๕	๙๔.๘๘	
๑.๒ การให้บริการมีความพร้อม ทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่	๐	๐	๑๙	๑๐๓	๙๓	๑๙๖	๙
	๐	๐	๘.๘๔	๔๗.๙๑	๔๓.๒๖	๙๑.๑๖	
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้ บริการเป็นระบบ มีการอธิบาย ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ โดยชัดเจน	๐	๐	๕	๑๒๓	๘๗	๒๑๐	๑๐
	๐	๐	๒.๓๓	๕๗.๒๑	๔๐.๔๗	๙๗.๖๗	
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๐	๐	๑๔	๖๖	๑๓๕	๒๐๑	๙
	๐	๐	๖.๕๑	๓๐.๗๐	๖๒.๗๙	๙๓.๔๙	
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๐	๐	๘	๕๘	๑๔๙	๒๐๗	๑๐
	๐	๐	๓.๗๒	๒๖.๙๘	๙๖.๓๐	๙๖.๒๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๗๐	๙

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อ และให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ไลน์ Facebook	๐	๐	๑๓	๕๖	๑๔๗	๒๐๒	๙
	๐	๐	๖.๐๕	๒๖.๐๕	๖๘.๓๗	๙๓.๙๕	
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอน การให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มี ความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	๐	๐	๗	๔๔	๑๖๔	๒๐๘	๑๐
	๐	๐	๓.๒๖	๒๐.๔๗	๗๖.๒๘	๙๖.๗๔	
๒.๓ มีระบบการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	๐	๐	๑๖	๑๓๔	๖๕	๑๙๙	๙
	๐	๐	๗.๔๔	๖๒.๓๒	๓๐.๒๓	๙๒.๕๖	
๒.๔ การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์	๐	๐	๑๗	๖๗	๑๓๑	๑๙๘	๙
	๐	๐	๗.๙๑	๓๑.๑๖	๖๐.๙๓	๙๒.๐๙	
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๑๔	๙๙	๑๐๒	๒๐๑	๙
	๐	๐	๖.๕๑	๔๖.๐๕	๔๗.๔๔	๙๓.๔๙	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๗๗	๙

ตารางที่ ๑๐ งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย (ต่อ)

(n = ๒๑๕)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มา ติดต่อ	๐	๐	๙	๗๒	๑๓๔	๒๐๖	๑๐
	๐	๐	๔.๑๙	๓๓.๔๙	๖๒.๓๓	๙๕.๘๑	
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็วและเอาใจใส่	๐	๐	๑๘	๔๔	๑๕๓	๑๙๗	๙
	๐	๐	๘.๓๗	๒๐.๔๗	๗๑.๑๖	๙๑.๖๓	
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒๓	๑๐๓	๘๙	๑๙๕	๘
	๐	๐	๑๐.๗๐	๔๗.๙๑	๔๑.๓๙	๘๙.๓๐	
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๐	๐	๒๑	๗๒	๑๒๒	๑๙๕	๙
	๐	๐	๙.๗๗	๓๓.๔๙	๕๖.๗๔	๙๐.๒๓	
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๐	๐	๗	๙๓	๑๑๕	๒๐๘	๑๐
	๐	๐	๓.๒๖	๔๓.๒๖	๕๓.๔๙	๙๖.๗๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๗๔	๙

ตารางที่ ๑๐ งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย (ต่อ)

(n = ๒๑๕)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	○	○	๘	๑๑๑	๙๖	๒๐๗	๑๐
	○	○	๓.๗๒	๕๑.๖๓	๔๔.๖๕	๙๖.๒๘	
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	๑๐	๗๖	๑๒๙	๒๐๕	๑๐
	○	○	๔.๖๕	๓๕.๓๕	๖๐.๐๐	๙๕.๓๕	
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	○	○	๑๖	๕๔	๑๔๕	๑๙๙	๙
	○	○	๗.๔๔	๒๕.๑๒	๖๗.๔๔	๙๒.๕๖	
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	○	○	๖	๙๓	๑๑๖	๒๐๙	๑๐
	○	○	๒.๗๙	๔๓.๒๖	๕๓.๙๕	๙๗.๒๑	
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	○	○	๑๒	๑๒๓	๘๐	๒๐๓	๙
	○	○	๕.๕๘	๕๗.๒๑	๓๗.๒๑	๙๔.๔๒	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๑๘	๑๐
ความพึงพอใจในภาพรวม						๙๔.๑๐	๙

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Facebook	○	○	๒	๙	๘	๑๗	๘
	○	○	๑๐.๕๓	๔๗.๓๗	๔๒.๑๑	๘๙.๔๗	
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	○	○	๑	๘	๑๐	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๔๒.๑๑	๕๒.๖๓	๙๙.๗๔	
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	○	○	๑	๖	๑๒	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๙๙.๗๔	
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์	○	○	๑	๑๑	๗	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๕๗.๘๙	๓๖.๘๔	๙๙.๗๔	
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ	○	○	○	๖	๑๓	๑๙	๑๐
	○	○	○	๓๑.๕๘	๖๘.๔๒	๑๐๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๙.๗๔	๙

ตารางที่ ๑๑ งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ (ต่อ)

(n = ๑๙)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการ ผู้มาติดต่อ	○	○	๑	๔	๑๔๘	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๒๑.๐๕	๗๓.๖๘	๙๔.๗๔	
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่	○	○	๑	๗	๑๑	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๓๖.๘๔	๕๗.๘๙	๙๔.๗๔	
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	○	○	๑	๗	๑๑	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๓๖.๘๔	๕๗.๘๙	๙๔.๗๔	
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	○	○	๑	๑๓	๕	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๖๘.๔๒	๒๖.๓๒	๙๔.๗๔	
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ ปัญหาเฉพาะหน้าและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	○	○	๑	๑๖	๒	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๘๔.๒๑	๑๐.๕๓	๙๔.๗๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๗๔	๙

ตารางที่ ๑๑ งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ (ต่อ)

(n = ๑๙)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	○	○	๑	๓	๑๕	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๑๕.๗๙	๗๘.๙๔	๙๔.๗๔	
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	๒	๗	๑๐	๑๗	๘
	○	○	๑๐.๕๓	๓๖.๘๔	๕๒.๖๓	๘๙.๔๗	
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	○	○	๒	๖	๑๑	๑๗	๘
	○	○	๑๐.๕๓	๓๑.๕๘	๕๗.๘๙	๘๙.๔๗	
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	○	○	๑	๑๓	๕	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๖๘.๔๒	๒๖.๓๒	๙๔.๗๔	
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	○	○	๑	๖	๑๒	๑๘	๙
	○	○	๕.๒๖	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๙๔.๗๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๖๓	๙
ความพึงพอใจในภาพรวม						๙๕.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔. งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

นำเสนอโดย นำข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่และคิดค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้
 ตารางที่ ๑๒ งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

(n = ๑๖)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน	๐	๐	๑	๒	๑๓	๑๕	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๑๒.๕๐	๘๑.๒๕	๙๓.๗๕	
๑.๒ การให้บริการมีความ พร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่	๐	๐	๑	๗	๘	๑๕	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๔๓.๗๕	๕๐.๐๐	๙๓.๗๕	
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้ บริการเป็นระบบ มีการอธิบาย ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ โดยชัดเจน	๐	๐	๑	๘	๗	๑๕	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๕๐.๐๐	๔๓.๗๕	๙๓.๗๕	
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๐	๐	๑	๕	๑๐	๑๕	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๓๑.๒๕	๖๒.๕๐	๙๓.๗๕	
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๐	๐	๐	๑๑	๕	๑๖	๑๐
	๐	๐	๐	๖๘.๗๕	๓๑.๒๕	๑๐๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๐๐	๑๐

ตารางที่ ๑๒ งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (ต่อ)

(n = ๑๖)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Facebook	๐	๐	๒	๘	๖	๑๔	๘
	๐	๐	๑๒.๕๐	๕๐.๐๐	๓๗.๕๐	๘๗.๕๐	
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	๐	๐	๐	๒	๑๔	๑๖	๑๐
	๐	๐	๐	๑๒.๕๐	๘๗.๕๐	๑๐๐	
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	๐	๐	๑	๘	๗	๑๕	๙
	๐	๐	๖.๒๕	๕๐.๐๐	๔๓.๗๕	๙๓.๗๕	
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่นการมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์	๐	๐	๐	๑๓	๓	๑๖	๑๐
	๐	๐	๐	๘๑.๒๕	๑๘.๗๕	๑๐๐	
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๐	๑๑	๕	๑๖	๑๐
	๐	๐	๐	๖๘.๗๕	๓๑.๒๕	๑๐๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๒๕	๑๐

ตารางที่ ๑๒ งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (ต่อ)

(n = ๑๖)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มา ติดต่อ	○	○	○	๑๒	๔	๑๖	๑๐
	○	○	○	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๑๐๐	
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่	○	○	๑	๖	๙	๑๕	๙
	○	○	๖.๒๕	๓๗.๕๐	๕๖.๒๕	๙๓.๗๕	
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	○	○	๑	๓	๑๒	๑๕	
	○	○	๖.๒๕	๑๘.๗๕	๗๕.๐๐	๙๓.๗๕	
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	○	○	๑	๒	๑๓	๑๕	๙
	○	○	๖.๒๕	๑๒.๕	๘๑.๒๕	๙๓.๗๕	
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	○	○	๔	๓	๑๑	๑๔	๘
	○	○	๒๕.๐๐	๑๘.๗๕	๖๘.๗๕	๘๗.๕๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๗๕	๙

ตารางที่ ๑๒ งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ (ต่อ)

(n = ๑๖)

ความพึงพอใจ	พอใจ น้อย มาก	พอใจ น้อย	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวม พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	○	○	๑	๑๔	๑	๑๕	๙
	○	○	๖.๒๕	๘๗.๕๐	๖.๒๕	๙๓.๗๕	
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	๑	๕	๑๐	๑๕	๙
	○	○	๖.๒๕	๓๑.๒๕	๖๒.๕๐	๙๓.๗๕	
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ	○	○	๒	๑๐	๔	๑๔	๘
	○	○	๑๒.๕๐	๖๒.๕๐	๒๕.๐๐	๘๗.๕๐	
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	○	○	๑	๗	๘	๑๕	๙
	○	○	๖.๒๕	๔๓.๗๕	๕๐.๐๐	๙๓.๗๕	
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	○	○	๑	๒	๑๓	๑๕	๙
	○	○	๖.๒๕	๑๒.๕๐	๘๑.๒๕	๙๓.๗๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๕๐	๙
ความพึงพอใจในภาพรวม						๙๔.๓๘	๙

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจ	จำนวน ผู้ประเมิน	ร้อยละ ของผู้ประเมิน	ผลการ ประเมิน
(๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลง รื้อถอน	๑๓	๙๕.๗๗	๑๐
(๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะ มูลฝอย	๒๑๕	๙๔.๑๐	๙
(๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	๑๙	๙๕.๐๐	๑๐
(๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	๑๖	๙๔.๓๘	๙
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		๙๔.๘๑	๙

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า (๑) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๒) งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๓) งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ (๔) งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑. การสื่อสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี ยังมีข้อจำกัดไม่ครอบคลุมทั่วถึง เนื่องจากใช้การสื่อสารผ่านช่องทางเสียงตามสายเป็นหลัก

๒. การให้บริการเก็บค่าบริการน้ำ และค่าบริการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี ใช้พนักงานเป็นคนในการส่งใบแจ้งค่าบริการ ซึ่งบางครั้งใบแจ้งค่าบริการหล่นหาย

๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน ประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะและดูแลอย่างดี

๒. งานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดส่งเอกสารใบแจ้งค่าบริการ โดยผ่านช่องทางไลน์ หรือสามารถชำระค่าบริการผ่านช่องทาง QR code ให้โอนผ่านทาง Mobile banking

๓. งานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะและมีการดูแลติดตามอย่างต่อเนื่อง

๔. งานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ควรมีช่องทางที่ให้ประชาชนแจ้งเตือนจุดที่ชำรุดผ่านช่องทางไลน์และการดำเนินงานแก้ไขควรดำเนินการอย่างเร่งด่วน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผู้ดำเนินการประเมิน

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจประเมินโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร กอประเสริฐ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดช ธรรมศิริ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความพึงพอใจ



**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อให้ถูกต้อง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแคเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อนท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

**แบบประเมินความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างและดัดแปลงรื้อถอน
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน
ที่มีต่องานบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน					
๑.๒ การให้บริการ มีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่					
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอน และวิธีการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Facebook					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์					
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ					

๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบริการขยะมูลฝอย
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน
ที่มีต่องานบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๑.๒ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่					
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอน และวิธีการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Facebook					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์					
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ					

๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจงานด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน
ที่มีต่องานบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน					
๑.๒ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่					
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนและวิธีการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Facebook					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์					
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ					

๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจงานด้านการบริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน
ที่มีต่องานบริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยมาก, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๔ = พึงพอใจ, ๕ = พึงพอใจมาก)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน					
๑.๒ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร การประชาสัมพันธ์และสถานที่					
๑.๓ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอน และวิธีการดำเนินการโดยชัดเจน					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Facebook					
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
๒.๔ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การมีบริการนอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์					
๒.๕ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ					

๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔.๓ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการด้านสารสนเทศ					
๔.๔ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
๔.๕ การจัดสถานที่และการวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
ภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

