



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ดำเนินการโดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๔ ด้านประกอบด้วย (๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) (๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ และ (๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

ทั้งนี้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ด้วยความถูกต้องตามหลัก วิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนด แนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย และ อาจารย์ นพดล มณีรัตน์
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

| | |
|---------------|---|
| รายงานประเมิน | การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม |
| ผู้ประเมิน | คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| ปีที่ประเมิน | ๒๕๖๔ |

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๔ ประกอบด้วย (๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๓๖ราย (๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๗,๒๘๒ ครั้วเรือน (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อคือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๒,๗๐๘ ราย และ (๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๑๙ ราย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๓ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑ งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยขอท.ทำได้ดีแล้วมีความประทับใจ หากมีการติดตามผลโดยที่ไม่ต้องแจ้งก็จะทำให้การบริการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ เสนอให้ อบต.ควรจัดการดำเนินการในเรื่องของการลงทะเบียน ให้ง่ายต่อผู้จะไปขอรับบริการ ลดขั้นตอนการลงทะเบียนไปเป็นไปตามระเบียบการลงทะเบียน และให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมให้ผู้ที่เข้าหลักเกณฑ์ได้รับทราบถึง

๕.๓ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) เสนอให้ อบต.สำรวจความบกพร่องของระบบประปาให้ทั่วทุกจุด

๕.๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด เสนอให้ อบต.เพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลการจดทะเบียน เพื่อความสะดวกและถูกต้องใน การจัดเตรียมเอกสารในการจดทะเบียน ควรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องสวัสดิการ ต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ เพราะไม่รู้เรื่องการยื่นรับเงินสงเคราะห์บุตรนี้เลย ทราบเรื่องจากคนอื่น ทาง อบต.ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ หรืออาจจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน แอปพลิเคชั่น

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | ข |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | จ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา | ๑ |
| ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา | ๖ |
| การดำเนินการประเมิน | ๑๐ |
| ผลการประเมิน | ๑๕ |
| ตอนที่ ๑ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๑๕ |
| ตอนที่ ๒ งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๑๙ |
| ตอนที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ | ๒๔ |
| ตอนที่ ๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | ๒๘ |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา | ๓๓ |
| ภาคผนวก | ๓๕ |
| ๑. ผู้ดำเนินการประเมิน | ๓๖ |
| ๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล | ๓๖ |
| ๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม | ๓๗ |
| ๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล | ๔๕ |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| ๑ | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน | ๑๒ |
| ๒ | เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ | ๑๓ |
| ๓ | ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ | ๑๓ |
| ๔ | ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | ๑๔ |
| ๕ | ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม | ๑๔ |
| ๖ | งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๑๕ |
| ๗ | งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๑๙ |
| ๘ | งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ | ๒๔ |
| ๙ | งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | ๒๘ |
| ๑๐ | ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวม | ๓๒ |

สารบัญญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| ๑ | แผนที่ตำบลศาลายา | ๖ |
| ๒ | ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา | ๙ |

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

๑) ที่ตั้งของตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๓๘ โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ตั้งอยู่เลขที่ ๘๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐ เป็นอาคารที่ทำการ ๒ ชั้น มีรั้วล้อมรอบ การคมนาคมสะดวก ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล ประมาณ ๓ กิโลเมตร ติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

- | | | | |
|---------------|----------------------|--------------|----------------|
| - ทิศเหนือ | ติดเขตตำบลคลองโยง | อำเภอพุทธ | จังหวัดนครปฐม |
| | | มณฑล | |
| - ทิศตะวันออก | ติดเขตตำบลศาลา | อำเภอบางกรวย | จังหวัดนนทบุรี |
| | กลาง | | |
| | และตำบลบ้านใหม่ | อำเภอบางกรวย | จังหวัดนนทบุรี |
| - ทิศใต้ | ติดเขตตำบลบางเตย | อำเภอสามพราน | จังหวัดนครปฐม |
| - ทิศตะวันตก | ติดเขตตำบลมหาสวัสดิ์ | อำเภอพุทธ | จังหวัดนครปฐม |
| | | มณฑล | |

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีเขตรับผิดชอบเนื้อที่ประมาณ ๑๘.๗๓ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑,๗๐๖.๒๕ ไร่

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ตั้งอยู่เลขที่ ๘๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

- | | |
|------------------|----------------------------|
| - โทรศัพท์ | ๐๒ - ๔๓๑๓๔๓๔, ๐๓๔ - ๒๔๖๖๘๒ |
| - โทรสาร | ๐๒ - ๔๓๑๓๔๓๔, ๐๓๔ - ๒๔๖๖๘๒ |
| - โทรศัพท์มือถือ | ๐๙๘ - ๒๔๗๒๓๓๔ |

๒) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเรียบ ไม่มีภูเขา ไม่มีป่าไม้ อากาศร้อนชื้น มีคลองธรรมชาติและคลองข่อยที่ขุดขึ้นเพื่อการเกษตร พื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกและการทำเกษตรกรรม

๓) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศโดยทั่วไปอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม จากสถิติของสถานีอุตุนิยมวิทยานครปฐม บริเวณพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีฝนฟ้าคะนองร้อยละ ๒๐ ของพื้นที่ อุณหภูมิต่ำสุด ๒๖ องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด ๓๖ องศาเซลเซียส ลมตะวันตกเฉียงใต้ ความเร็ว ๑๐ - ๒๐ กม./ชม. ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยประมาณร้อยละ ๗๖ ในช่วงของฤดูฝนการสะสมของฝุ่นละออง/หมอกควันมีน้อย

๒) การเลือกตั้ง

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมและสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ๘,๔๖๙ คน
- มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ๕,๐๒๔ คน
- คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๒

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอพุทธมณฑล

๓. ประชากร

(๑) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปี)

| หมู่ ที่ | บ้าน | จำนวนประชากร | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|--------------|-------|--------|-----------|-------|--------|-----------|-------|--------|
| | | พ.ศ. ๒๕๖๒ | | | พ.ศ. ๒๕๖๓ | | | พ.ศ. ๒๕๖๔ | | |
| | | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม |
| ๑ | บ้าน วัด สุวรรณ | ๑,๒๒๑ | ๑,๔๘๔ | ๒,๗๐๕ | ๑,๓๓๒ | ๑,๖๗๐ | ๓,๐๐๒ | ๑,๓๙๔ | ๑,๗๑๓ | ๓,๑๐๗ |
| ๒ | บ้าน คลอง โยง | ๑,๓๙๒ | ๑,๕๗๔ | ๒,๙๖๖ | ๑,๔๒๐ | ๑,๖๐๗ | ๓,๐๒๗ | ๑,๔๓๗ | ๑,๖๒๔ | ๓,๐๖๑ |
| ๓ | บ้าน หนอง แค | ๓๐๕ | ๓๒๘ | ๖๓๓ | ๓๐๒ | ๓๓๘ | ๖๔๐ | ๓๑๐ | ๓๔๓ | ๖๕๓ |
| ๔ | บ้าน ตาพิน | ๒๑๕ | ๒๐๔ | ๔๑๙ | ๒๔๒ | ๒๔๑ | ๔๘๓ | ๒๕๖ | ๒๕๓ | ๕๐๙ |
| ๕ | บ้าน ศาล วัน | ๑,๗๙๑ | ๒,๑๘๙ | ๓,๙๘๐ | ๑,๘๑๑ | ๒,๒๑๖ | ๔,๐๒๗ | ๑,๘๑๖ | ๒,๒๒๑ | ๔,๐๓๗ |
| | รวม | ๔,๙๒๔ | ๕,๗๗๙ | ๑๐,๗๐๓ | ๕,๑๐๗ | ๖,๐๗๒ | ๑๑,๑๗๙ | ๕,๒๑๓ | ๖,๑๕๔ | ๑๑,๓๖๗ |

| หมู่ที่ | บ้าน | จำนวนครัวเรือน | | | |
|---------|---------------|----------------|-----------|--------------|--------------|
| | | พ.ศ.๒๕๖๑ | พ.ศ. ๒๕๖๒ | พ.ศ. ๒๕๖๓ | พ.ศ. ๒๕๖๔ |
| ๑ | บ้านวัดสุวรรณ | ๑,๙๘๙ | ๒,๒๒๒ | ๒,๓๔๕ | ๒,๓๕๐ |
| ๒ | บ้านคลองโยง | ๑,๒๓๕ | ๑,๒๘๒ | ๑,๓๓๑ | ๑,๓๓๘ |
| ๓ | บ้านหนองแค | ๖๐๖ | ๖๒๔ | ๖๓๖ | ๖๓๗ |
| ๔ | บ้านตาพิน | ๓๑๓ | ๓๑๕ | ๓๒๑ | ๓๒๒ |
| ๕ | บ้านสาละวัน | ๒,๖๑๑ | ๒,๖๑๙ | ๒,๖๓๓ | ๒,๖๓๕ |
| รวม | | ๖,๗๕๔ | ๗,๐๖๒ | ๗,๒๖๖ | ๗,๒๘๒ |

| ปี พ.ศ. | ชาย | หญิง | รวม | ครัวเรือน | ประชากร กร เพิ่มขึ้น/ ลดลง (คน) | เพิ่มขึ้น/ ลดลง (%) | ครัวเรือน เพิ่มขึ้น/ ลดลง (ครัวเรือน) | เพิ่มขึ้น/ ลดลง (%) |
|---------|-------|-------|--------|-----------|---|---------------------------|--|---------------------------|
| ๒๕๖๑ | ๔,๖๒๕ | ๕,๔๔๔ | ๑๐,๐๖๙ | ๖,๗๕๔ | +๔๙๘ | +๕.๒๐ | +๔๕๕ | +๗.๒๒ |
| ๒๕๖๒ | ๔,๙๒๔ | ๕,๗๗๙ | ๑๐,๗๐๓ | ๗,๐๖๒ | +๖๓๔ | +๖.๒๙ | +๓๐๘ | +๔.๕๖ |
| ๒๕๖๓ | ๕,๑๐๗ | ๖,๐๗๒ | ๑๑,๑๗๙ | ๗,๒๖๖ | +๔๗๖ | +๔.๔๔ | +๒๐๔ | +๒.๘๘ |
| ๒๕๖๔ | ๕,๒๑๓ | ๖,๑๕๔ | ๑๑,๓๖๗ | ๗,๒๘๒ | +๑๘๘ | +๑.๖๘ | +๑๖ | +๐.๒๒ |

(๒) สาธารณสุข

- ๑) โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ จำนวน ๑ แห่ง
 - โรงพยาบาลพุทธมณฑล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข
จำนวนเตียงคนไข้ ๓๐ เตียง
- ๒) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน ๑ แห่ง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดสุวรรณ
- ๓) คลินิกเอกชน
 - คลินิกรักษาโรคทั่วไป จำนวน ๑ แห่ง
 - คลินิกทันตกรรม จำนวน ๒ แห่ง
 - คลินิกรักษาสัตว์ จำนวน ๑ แห่ง
- ๔) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน ๖ แห่ง
- ๕) ศูนย์บริการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่งในเขตพื้นที่
 - แพทย์ จำนวน ๑๐ คน
 - ทันตแพทย์ จำนวน ๖ คน

| | | | |
|--|-------|-----|-------|
| - พยาบาล | จำนวน | ๔๗ | คน |
| - เภสัชกร | จำนวน | ๗ | คน |
| - เจ้าพนักงานส่งเสริมสุขภาพ | จำนวน | - | คน |
| - เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน | จำนวน | ๒ | คน |
| - พนักงานอนามัย | จำนวน | - | คน |
| - นักวิชาการสุขาภิบาล | จำนวน | - | คน |
| - อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน | จำนวน | ๙๖ | คน |
| ๖) ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ – กู้ภัย) | | | |
| - โรงพยาบาลพุทธมณฑลร่วมกับมูลนิธิ | จำนวน | ๗๙๐ | ครั้ง |

๔. ทรัพยากรธรรมชาติ

๑) น้ำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา พื้นดินอุดมสมบูรณ์เหมาะสมกับการทำการเกษตรมี คู คลอง อยู่ทั่วไป

แหล่งน้ำธรรมชาติ

(๑) คลองชลประทานสายหลัก จำนวน ๕ คลอง อยู่ในความรับผิดชอบของกรมชลประทาน ดังนี้

| | | |
|------------------|-------|------|
| - คลองมหาสวัสดิ์ | ๑,๘๙๔ | เมตร |
| - คลองทวีวัฒนา | ๓,๔๒๗ | เมตร |
| - คลองโยง | ๓,๑๒๐ | เมตร |
| - คลองบางเตย | ๑,๑๐๐ | เมตร |
| - คลองตาทลี้ | ๒,๘๘๓ | เมตร |

(๒) คลองซอย จำนวน ๓ คลอง ได้แก่

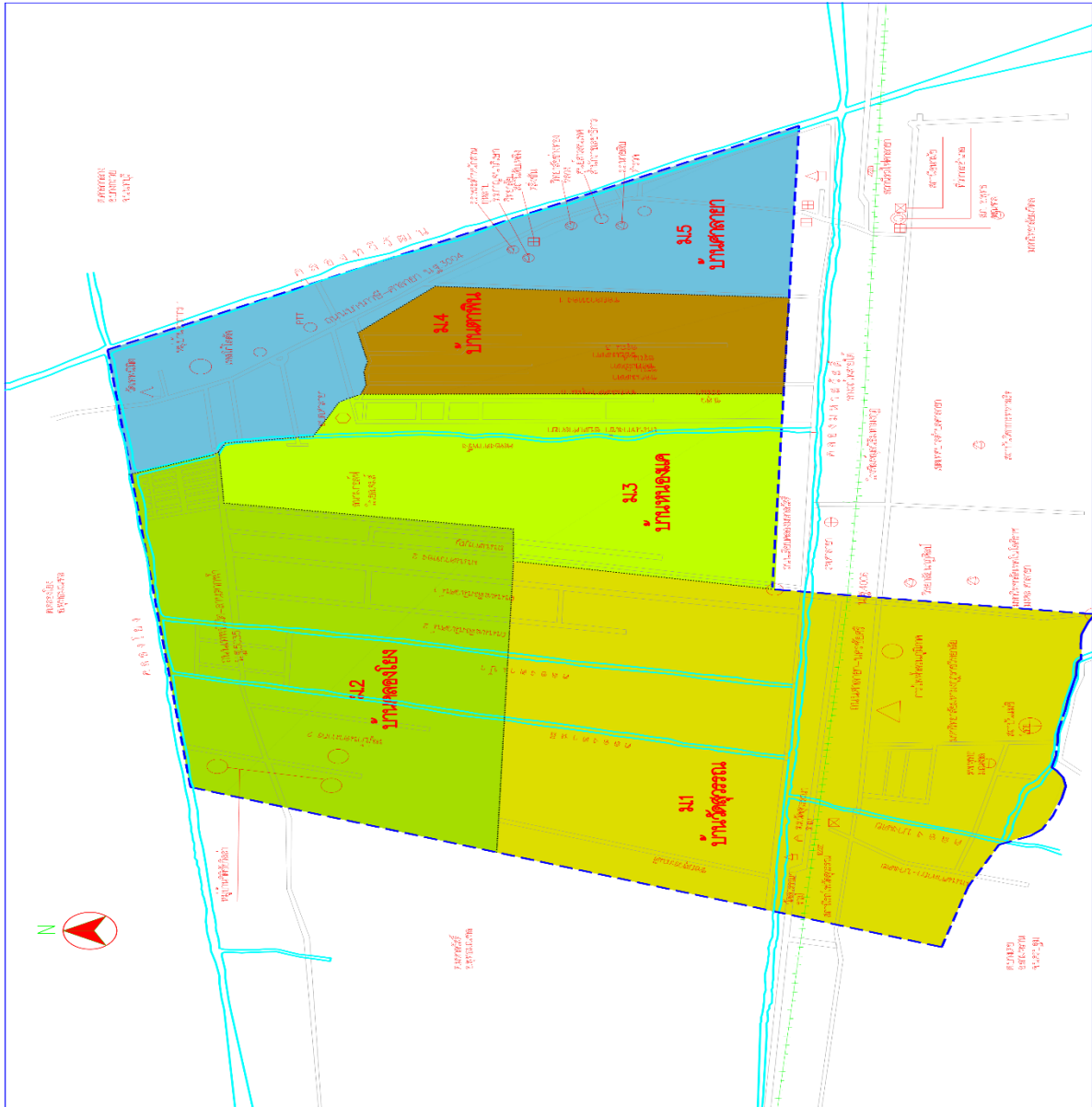
| | | | |
|---------------|-------|------|---|
| - คลองตาปลั่ง | ๒,๙๑๘ | เมตร | (เชื่อมระหว่างคลองมหาสวัสดิ์กับคลองโยง) |
| - คลองตาพริ้ง | ๓,๒๓๖ | เมตร | (เชื่อมระหว่างคลองมหาสวัสดิ์กับคลองโยง) |
| - คลองตากง | ๑,๔๐๖ | เมตร | (สาขาย่อยของคลองบางเตย) |

ที่มา : กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

๒) ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ไม่มีป่าไม้

๓) ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ไม่มีภูเขา

๔) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สมบูรณ์ตามระบบนิเวศ



ภาพที่ ๑ แผนที่ตำบลศาลายา

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

๑. ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาค

๑) แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อาทิ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนเฉพาะด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ แผนปฏิบัติการในระดับกระทรวงและระดับพื้นที่ให้มีความสอดคล้องกันตามห้วงเวลา นอกจากนี้ยุทธศาสตร์

ชาติจะใช้เป็นกรอบในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ ของประเทศ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างมีเอกภาพให้บรรลุเป้าหมาย โดยจะต้องอาศัยการประสานความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ภายใต้ระบบประชาธิปไตย คือ ความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนและประชาสังคม ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยจะได้มีการกำหนดเกี่ยวกับบทบาทของยุทธศาสตร์ชาติและแนวทางในการนำยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและบูรณาการ

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ **“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”** เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาว ที่จะทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศในทุกมิติทุกรูปแบบและทุกระดับ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการของประเทศได้รับการพัฒนายกระดับไปสู่การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่ม และพัฒนากลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ที่จะสร้างและเพิ่มศักยภาพ ในการแข่งขันของประเทศ เพื่อยกระดับฐานรายได้ของประชาชนในภาพรวมและกระจายผลประโยชน์ไปสู่ภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม คนไทยได้รับการพัฒนาให้เป็นคนเก่ง มีวินัย คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมและมีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์สามารถ “รู้รับ ปรับใช้” เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐาน ระบบสวัสดิการ และกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่าง การพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ **“ประชารัฐ”** โดยประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคาม และภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ ทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชา

สังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศ เพื่อนบ้าน และมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

๒. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด ๓ ประการ ได้แก่ (๑) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของ เศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (๒) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่ออนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (๓) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคอร์ปใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลาง และลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากร มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทย มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ดีรอบด้าน และมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อุดมอม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ มีทักษะสื่อสาร ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นวัตกรรม ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่ และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

๔. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจ และความรับผิดชอบต่อผู้กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทย ทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเอง และทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

๕. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมภิบาล และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอก

ประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง ๓ ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

๖. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้ออาทรต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและอำนวยความสะดวกตามหลักนิติศาสตร์

๒. ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา



ภาพที่ ๒ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) (๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ และ (๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๓๖ ราย (๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๗,๒๘๒ครัวเรือน (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อคือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๒,๗๐๘ราย และ (๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๑๙ ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา, ๒๕๖๔)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านมี จำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๓๖ ราย จะทำการเก็บข้อมูลทุกคน

๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๗,๒๘๒ ครัวเรือนทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๗) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อคือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๒,๗๐๘ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๗) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๑๙ ราย จะทำการเก็บข้อมูลทุกคน

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๗,๒๘๒ ครั้งเรือน ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $+ 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{7,282}{1 + 7,282(0.05)^2} \\ &= 379.17 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๐ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ คือ ประชาชน ผู้รับบริการ จำนวน ๒,๗๐๘ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $+ 5\%$ โดยแทน ค่าสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,708}{1 + 2,708(0.05)^2} \\ &= 349.52 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๔๙ คน จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ

| ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|---|---------|---------------|
| ๑. งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๓๖ | ๓๖ |
| ๒. งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๗,๒๘๒ | ๓๘๐ |
| ๓. งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | ๒,๗๐๘ | ๓๔๙ |
| ๔. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด คือ ประชาชน | ๑๙ | ๑๙ |

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

ตารางที่ ๒ 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 การนับจำนวนผู้พึงพอใจให้นับเฉพาะผู้ตอบระดับ “พอใจ” และ “พอใจมาก” หรือ เฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

| พึงพอใจน้อยมาก (๑) | พื่อน้อย (๒) | พึงพอใจปานกลาง (๓) | พึงพอใจ (๔) | พึงพอใจมาก (๕) |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------------|-------------------|
| ๐ | ๐ | ๔๐ | ๕ | ๕๐ |

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการที่นำมานี้มี ๕๕ คน คือ พื่อใจ (๔) = ๕ คน + พื่อใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพื่อใจ = ๕๕ คน จากผู้ประเมินทั้งหมด ๙๕ คน ประเมินเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และ เมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพื่อใจตามตารางที่ ๒ จะได้คะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

๒) ผลการประเมินความพื่อใจ จำนวน ๕๕ ราย ผลคำตอบใน ๑ ด้าน ซึ่งมีจำนวน ๕ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๔ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| 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 แบบสอบถามในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

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

$$= ๙๑.๑๖$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๒.๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน มีดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

| ด้าน | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ |
|---------------|-------|-------|-------|-------|
| คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๕๘ | ๙๑.๕๘ | ๙๐.๗๕ | ๙๑.๓๗ |
| ผลการประเมิน | ๙ | ๙ | ๙ | ๙ |

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๕+๙๑.๓๗)/๔$$

$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อมเสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)

(n = ๓๖)

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | น้อย มาก | น้อย | ปาน กลาง | พอใจ | พอใจ มาก | รวมพึง พอใจ | ผลการ ประเมิน |
|---|-------------|------|-------------|-------|-------------|----------------|------------------|
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอ อนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)มี ความ สะดวก | ๐ | ๐ | ๓ | ๑๗ | ๑๖ | ๓๓ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๓๓ | ๔๗.๒๒ | ๔๔.๔๔ | ๙๑.๖๗ | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) อย่าง ชัดเจน เพียงพอ | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๘ | ๑๖ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๕๐.๐๐ | ๔๔.๔๔ | ๙๔.๔๔ | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตใช้น้ำประปา (รายใหม่)ภายในระยะเวลาที่กำหนด | ๐ | ๐ | ๓ | ๑๔ | ๑๙ | ๓๓ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๓๓ | ๓๘.๘๙ | ๕๒.๗๘ | ๙๑.๖๗ | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๒ | ๒๒ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๓๓.๓๓ | ๖๑.๑๑ | ๙๔.๔๔ | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | ๐ | ๐ | ๓ | ๑๑ | ๒๒ | ๓๓ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๓๓ | ๓๐.๕๖ | ๖๑.๑๑ | ๙๑.๖๗ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๒.๗๘ | ๙ |

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๖)

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|---|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)มีช่องทางที่หลากหลาย | ๐ | ๐ | ๑ | ๑๒ | ๒๓ | ๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๒.๗๘ | ๓๓.๓๓ | ๖๓.๘๙ | ๙๗.๒๒ | |
| ๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๘ | ๑๖ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๕๐.๐๐ | ๔๔.๔๔ | ๙๔.๔๔ | |
| ๓. ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | ๐ | ๐ | ๒ | ๒๐ | ๑๔ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๕๕.๕๖ | ๓๘.๘๙ | ๙๔.๔๔ | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)แบบออนไลน์ | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๖ | ๑๘ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๔๔.๔๔ | ๕๐.๐๐ | ๙๔.๔๔ | |
| ๕. ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง) | ๐ | ๐ | ๑ | ๑๖ | ๑๙ | ๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๒.๗๘ | ๔๔.๔๔ | ๕๒.๗๘ | ๙๗.๒๒ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๕.๕๖ | ๑๐ |

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๖)

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๓ | ๒๑ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๓๖.๑๑ | ๕๘.๓๓ | ๙๔.๔๔ | |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๔ | ๒๐ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๓๘.๘๙ | ๕๕.๕๖ | ๙๔.๔๔ | |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๐ | ๐ | ๓ | ๑๕ | ๑๘ | ๓๓ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๓๓ | ๔๑.๖๗ | ๕๐.๐๐ | ๙๑.๖๗ | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | ๐ | ๐ | ๑ | ๒๔ | ๑๑ | ๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๒.๗๘ | ๖๖.๖๗ | ๓๐.๕๖ | ๙๗.๒๒ | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | ๐ | ๐ | ๒ | ๑๗ | ๑๗ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๔๗.๒๒ | ๔๗.๒๒ | ๙๔.๔๔ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๔.๔๔ | ๙ |

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๖)

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|--------------|--------------|
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการขออนุญาต ใช้น้ำประปา(รายใหม่) มีความทันสมัย และเหมาะสม | ๐ | ๐ | ๑ | ๒๒ | ๑๓ | ๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๒.๗๘ | ๖๑.๑๑ | ๓๖.๑๑ | ๙๗.๒๒ | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)มี จำนวนเพียงพอ | ๐ | ๐ | ๒ | ๒๓ | ๑๑ | ๓๔ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๕๖ | ๖๓.๘๙ | ๓๐.๕๖ | ๙๔.๔๔ | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) ได้โดยง่าย | ๐ | ๐ | ๑ | ๒๒ | ๑๓ | ๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๒.๗๘ | ๖๑.๑๑ | ๓๖.๑๑ | ๙๗.๒๒ | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | ๐ | ๐ | ๓ | ๒๒ | ๑๑ | ๓๓ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๓๓ | ๖๑.๑๑ | ๓๐.๕๖ | ๙๑.๖๗ | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๑๕ | ๒๐ | ๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๒.๗๘ | ๔๑.๖๗ | ๕๕.๕๖ | ๙๗.๒๒ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๕.๕๖ | ๑๐ |
| งานกองช่าง เรื่องการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | | | | | | ๙๔.๕๘ | ๙ |

จากตารางที่ ๖ พบว่า งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๒ งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทา
สาธารณภัย

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณ
ภัย

(n = ๓๘๐)

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | น้อย มาก | น้อย | ปาน กลาง | พอใจ | พอใจ มาก | รวมพึง พอใจ | ผลการ ประเมิน |
|---|-------------|------|-------------|-------|-------------|----------------|------------------|
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานด้าน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย มี ความสะดวก | ๐ | ๐ | ๒๒ | ๑๕๘ | ๒๐๐ | ๓๕๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๗๙ | ๔๑.๕๘ | ๕๒.๖๓ | ๙๔.๒๑ | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีงาน ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณ ภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน เพียงพอ | ๐ | ๐ | ๓๒ | ๑๔๖ | ๒๐๒ | ๓๔๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๔๒ | ๓๘.๔๒ | ๕๓.๑๖ | ๙๑.๕๘ | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับ งานด้านการป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการ ด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด | ๐ | ๐ | ๓๓ | ๑๕๕ | ๑๙๒ | ๓๔๗ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๖๘ | ๔๐.๗๙ | ๕๐.๕๓ | ๙๑.๓๒ | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน | ๐ | ๐ | ๓๐ | ๑๙๒ | ๑๕๘ | ๓๕๐ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๗.๘๙ | ๕๐.๕๓ | ๔๑.๕๘ | ๙๒.๑๑ | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | ๐ | ๐ | ๓๒ | ๑๙๑ | ๑๕๗ | ๓๔๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๔๒ | ๕๐.๒๖ | ๔๑.๓๒ | ๙๑.๕๘ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๒.๑๖ | ๙ |

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๘๐)

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีช่องทางที่หลากหลาย | ๐ | ๐ | ๒๘ | ๑๘๒ | ๑๗๐ | ๓๕๒ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๗.๓๗ | ๔๗.๘๙ | ๔๔.๗๔ | ๙๒.๖๓ | |
| ๒. ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๐ | ๐ | ๒๕ | ๑๗๗ | ๑๗๘ | ๓๕๕ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๘ | ๔๖.๕๘ | ๔๖.๘๔ | ๙๓.๔๒ | |
| ๓. ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | ๐ | ๐ | ๒๔ | ๑๖๐ | ๑๙๖ | ๓๕๖ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๓๒ | ๔๒.๑๑ | ๕๑.๕๘ | ๙๓.๖๘ | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย แบบออนไลน์ | ๐ | ๐ | ๒๕ | ๑๔๖ | ๒๐๙ | ๓๕๕ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๘ | ๓๘.๔๒ | ๕๕.๐๐ | ๙๓.๔๒ | |
| ๕. ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น) | ๐ | ๐ | ๒๓ | ๑๖๒ | ๑๙๕ | ๓๕๗ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๕ | ๔๒.๖๓ | ๕๑.๓๒ | ๙๓.๙๕ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๓.๔๒ | ๙ |

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๘๐)

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง การบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๐ | ๐ | ๒๒ | ๒๐๑ | ๑๕๗ | ๓๕๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๗๙ | ๕๒.๘๙ | ๔๑.๓๒ | ๙๔.๒๑ | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง การบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๐ | ๐ | ๒๔ | ๑๙๘ | ๑๕๘ | ๓๕๖ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๓๒ | ๕๒.๑๑ | ๔๑.๕๘ | ๙๓.๖๘ | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจกับงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๐ | ๐ | ๒๕ | ๑๖๙ | ๑๘๖ | ๓๕๕ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๘ | ๔๔.๔๗ | ๔๘.๙๕ | ๙๓.๔๒ | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | ๐ | ๐ | ๒๕ | ๒๐๐ | ๑๕๕ | ๓๕๕ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๘ | ๕๒.๖๓ | ๔๐.๗๙ | ๙๓.๔๒ | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | ๐ | ๐ | ๒๒ | ๒๒๒ | ๑๓๖ | ๓๕๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๗๙ | ๕๘.๔๒ | ๓๕.๗๙ | ๙๔.๒๑ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๓.๗๙ | ๙ |

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๘๐)

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | น้อย มาก | น้อย | ปาน กลาง | พอใจ | พอใจ มาก | รวมพึง พอใจ | ผลการ ประเมิน |
|--|-------------|------|-------------|-------|-------------|----------------|------------------|
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย เรื่องการบริการด้าน ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มี ความทันสมัย และเหมาะสม | ๐ | ๐ | ๒๔ | ๒๑๐ | ๑๔๖ | ๓๕๖ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๓๒ | ๕๕.๒๖ | ๓๘.๔๒ | ๙๓.๖๘ | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย เรื่องการบริการด้าน ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มี จำนวนเพียงพอ | ๐ | ๐ | ๒๕ | ๑๘๐ | ๑๗๕ | ๓๕๕ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๘ | ๔๗.๓๗ | ๔๖.๐๕ | ๙๓.๔๒ | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย เรื่องการบริการด้าน ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ได้ โดยง่าย | ๐ | ๐ | ๒๗ | ๑๘๔ | ๑๖๙ | ๓๕๓ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๗.๑๑ | ๔๘.๔๒ | ๔๔.๔๗ | ๙๒.๘๙ | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | ๐ | ๐ | ๒๕ | ๑๘๑ | ๑๗๔ | ๓๕๕ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๘ | ๔๗.๖๓ | ๔๕.๗๙ | ๙๓.๔๒ | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | ๐ | ๐ | ๒๓ | ๒๒๐ | ๑๓๗ | ๓๕๗ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๕ | ๕๗.๘๙ | ๓๖.๐๕ | ๙๓.๙๕ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๓.๔๗ | ๙ |
| การบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | | | | | | ๙๓.๒๑ | ๙ |

จากตารางที่ ๗ พบว่า งานกองช่าง เรื่อง งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ

(n = ๓๔๙)

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | น้อย มาก | น้อย | ปาน กลาง | พอใจ | พอใจ มาก | รวมพึง พอใจ | ผลการ ประเมิน |
|--|-------------|------|-------------|-------|-------------|----------------|------------------|
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้าน สาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ ติดต่อมีความ สะดวก | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๒๐๐ | ๑๒๘ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๒ | ๕๗.๓๑ | ๓๖.๖๘ | ๙๓.๙๘ | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิจารณ์ ด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุม โรคติดต่อติดต่อ อย่างชัดเจน เพียงพอ | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๒๐๘ | ๑๒๑ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖ | ๕๙.๖๐ | ๓๔.๖๗ | ๙๔.๒๗ | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การควบคุมโรคติดต่อติดต่อ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๒๑๑ | ๑๑๗ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๒ | ๖๐.๔๖ | ๓๓.๕๒ | ๙๓.๙๘ | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๒๒๑ | ๑๐๘ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖ | ๖๓.๓๒ | ๓๐.๙๕ | ๙๔.๒๗ | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | ๐ | ๐ | ๑๙ | ๒๔๔ | ๘๖ | ๓๓๐ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕ | ๖๙.๙๑ | ๒๔.๖๔ | ๙๔.๕๖ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๔.๒๑ | ๙ |

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๓๔๙)

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|---|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อมีช่องทางที่หลากหลาย | ๐ | ๐ | ๑๑ | ๒๐๓ | ๑๓๕ | ๓๓๘ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๓.๑๕ | ๕๘.๑๗ | ๓๘.๖๘ | ๙๖.๘๕ | |
| ๒. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๒๑๑ | ๑๑๘ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖ | ๖๐.๕๖ | ๓๓.๘๑ | ๙๕.๒๗ | |
| ๓. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๒๐๓ | ๑๒๕ | ๓๒๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๒ | ๕๘.๑๗ | ๓๕.๘๒ | ๙๓.๙๘ | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ แบบออนไลน์ | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๒๑๓ | ๑๑๕ | ๓๒๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๒ | ๖๑.๐๓ | ๓๒.๙๕ | ๙๓.๙๘ | |
| ๕. ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น) | ๐ | ๐ | ๓๐ | ๒๑๔ | ๑๐๕ | ๓๑๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๘.๖๐ | ๖๑.๓๒ | ๓๐.๐๙ | ๙๑.๕๐ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๕.๑๐ | ๙ |

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๓๔๙)

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|---|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๒๐๐ | ๑๒๘ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๒ | ๕๗.๓๑ | ๓๖.๖๘ | ๙๙.๙๘ | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | ๐ | ๐ | ๓๐ | ๑๙๔ | ๑๒๕ | ๓๑๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๙ | ๕๕.๕๙ | ๓๕.๘๒ | ๙๑.๔๐ | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจให้งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๒๑๔ | ๑๑๕ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖ | ๖๑.๓๒ | ๓๒.๙๕ | ๙๔.๒๗ | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | ๐ | ๐ | ๑๘ | ๒๓๐ | ๑๐๑ | ๓๓๑ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๑๖ | ๖๕.๙๐ | ๒๘.๙๔ | ๙๙.๘๔ | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | ๐ | ๐ | ๑๔ | ๒๓๕ | ๑๐๐ | ๓๓๕ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๔ | ๖๗.๓๔ | ๒๘.๖๕ | ๙๕.๙๙ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๕.๑๐ | ๙ |

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n = ๓๔๙)

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ มีความทันสมัย และเหมาะสม | ๐ | ๐ | ๒๓ | ๒๐๙ | ๑๑๗ | ๓๒๖ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๕๙ | ๕๙.๘๙ | ๓๓.๕๒ | ๙๓.๔๑ | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ มี จำนวนเพียงพอ | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๒๑๑ | ๑๑๘ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖ | ๖๐.๔๖ | ๓๓.๘๑ | ๙๔.๒๗ | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ ได้ โดยง่าย | ๐ | ๐ | ๑๘ | ๒๑๔ | ๑๑๗ | ๓๓๑ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕ | ๖๑.๓๒ | ๓๓.๕๒ | ๙๔.๘๔ | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๒๑๐ | ๑๑๘ | ๓๒๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖.๐๒ | ๖๐.๑๗ | ๓๓.๘๑ | ๙๓.๙๘ | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๒๒๐ | ๑๐๙ | ๓๒๙ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๖ | ๖๓.๐๔ | ๓๑.๒๓ | ๙๔.๒๗ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๔.๑๕ | ๙ |
| การควบคุมโรคติดต่อติดต่อ | | | | | | ๙๔.๑๔ | ๙ |

จากตารางที่ ๘ พบว่า งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

(n = ๑๙)

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | น้อย มาก | น้อย | ปาน กลาง | พอใจ | พอใจ มาก | รวมพึง พอใจ | ผลการ ประเมิน |
|--|-------------|------|-------------|-------|-------------|----------------|------------------|
| การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง สวัสดิการเด็กแรกเกิด มีความสะดวก | ○ | ○ | ๑ | ๑๐ | ๘ | ๑๘ | ๙ |
| | ○ | ○ | ๕.๒๖ | ๕๒.๖๓ | ๔๒.๑๑ | ๙๔.๗๔ | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธี เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด อย่าง ชัดเจน เพียงพอ | ○ | ○ | ๑ | ๘ | ๑๐ | ๑๘ | ๙ |
| | ○ | ○ | ๕.๒๖ | ๔๒.๑๑ | ๕๒.๖๓ | ๙๔.๗๔ | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด ภายในระยะเวลาที่กำหนด | ○ | ○ | ๒ | ๗ | ๑๐ | ๑๗ | ๘ |
| | ○ | ○ | ๑๐.๕๓ | ๓๖.๘๔ | ๕๒.๖๓ | ๘๙.๔๗ | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน | ○ | ○ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๙ |
| | ○ | ○ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๔.๗๔ | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | ○ | ○ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๙ |
| | ○ | ○ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๔.๗๔ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๓.๖๘ | ๙ |

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๑๙)

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่ เรื่อง สวัสดิการเด็กแรกเกิด มีช่องทางที่หลากหลาย | ๐ | ๐ | ๑ | ๖ | ๑๒ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๑.๕๘ | ๖๓.๑๖ | ๙๙.๗๔ | |
| ๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และ ให้บริการบนสำนักงาน | ๐ | ๐ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๙.๗๔ | |
| ๓. ความพึงพอใจต่อการขออนุญาต เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๐ | ๙ | ๑๙ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๕๒.๖๓ | ๔๗.๓๗ | ๑๐๐ | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ข้อมูลเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด แบบออนไลน์ | ๐ | ๐ | ๑ | ๖ | ๑๒ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๑.๕๘ | ๖๓.๑๖ | ๙๙.๗๔ | |
| ๕. ความพึงพอใจต่อการขออนุญาต จัดตั้งสถานที่เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง) | ๐ | ๐ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๙.๗๔ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๕.๗๔ | ๑๐ |

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๑๙)

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|---|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | ๐ | ๐ | ๑ | ๘ | ๑๐ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๔๒.๑๑ | ๕๒.๖๓ | ๙๔.๗๔ | |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | ๐ | ๐ | ๑ | ๙ | ๙ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๔๗.๓๗ | ๔๗.๓๗ | ๙๔.๗๔ | |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | ๐ | ๐ | ๑ | ๙ | ๙ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๔๗.๓๗ | ๔๗.๓๗ | ๙๔.๗๔ | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | ๐ | ๐ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๔.๗๔ | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | ๐ | ๐ | ๑ | ๘ | ๑๐ | ๑๘ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๔๒.๑๑ | ๕๒.๖๓ | ๙๔.๗๔ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๔.๗๔ | ๙ |

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๑๙)

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | พอใจ | พอใจมาก | รวมพึงพอใจ | ผลการประเมิน |
|--|---------|------|---------|-------|---------|------------|--------------|
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด มีความทันสมัย และเหมาะสม | ๐ | ๐ | ๑ | ๘ | ๑๐ | ๑๘ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๔๒.๑๑ | ๕๒.๖๓ | ๙๔.๗๔ | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด มีจำนวนเพียงพอ | ๐ | ๐ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๔.๗๔ | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด ได้โดยง่าย | ๐ | ๐ | ๐ | ๙ | ๑๐ | ๑๙ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๔๗.๓๗ | ๕๒.๖๓ | ๑๐๐ | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ) | ๐ | ๐ | ๑ | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๙ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๓๖.๘๔ | ๕๗.๘๙ | ๙๔.๗๔ | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | ๐ | ๐ | ๑ | ๘ | ๑๐ | ๑๘ | ๑๐ |
| | ๐ | ๐ | ๕.๒๖ | ๔๒.๑๑ | ๕๒.๖๓ | ๙๔.๗๔ | |
| รวมความพึงพอใจ | | | | | | ๙๕.๗๔ | ๑๐ |
| งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง สวัสดิการเด็กแรกเกิด | | | | | | ๙๕.๐๐ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๙ พบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวม

| ผลการประเมินความพึงพอใจ | จำนวนผู้ประเมิน | ร้อยละของผู้ประเมิน | ผลการประเมิน |
|--|-----------------|---------------------|--------------|
| งานกองช่าง เรื่องการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | ๓๔ | ๙๔.๕๘ | ๙ |
| การบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | ๓๘๐ | ๙๓.๒๑ | ๙ |
| การควบคุมโรคติดต่อติดต่อ | ๓๔๙ | ๙๔.๑๔ | ๙ |
| สวัสดิการเด็กแรกเกิด | ๑๙ | ๙๕.๐๐ | ๑๐ |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวม | | ๙๔.๒๓ | ๙ |

ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๓ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ โดยมีผลการ ประเมินตาม เกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธาณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๑ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ (๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ทาง อบต.มีเจ้าหน้าที่มีการออกสำรวจเรื่องใช้น้ำประปา(รายใหม่) บ่อยครั้ง หากมี ปัญหาขำรดแจ้งเจ้าหน้าที่ไปก็จะมาทำการสำรวจและปรับปรุงซ่อมแซมทันที การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)สะดวกและรวดเร็วที่อยู่แล้ว

๑.๒ งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า บริการตี โทรแจ้งเหตุร้ายก็มาดูแลให้เลย รวดเร็ว แจ้งเรื่องงูเข้าบ้าน ก็รีบมาน้ำไม่ไหลก็รีบแก้ ตัดต้นไม้ ก็มารวดเร็ว บริการตี เจ้าหน้าที่ ก็พูดจา บริการดีมาก

๑.๓ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เรื่องการฉีดวัคซีน ลูกบ้านทราบเรื่องกันเข้ามา เช่นวันที่จะฉีดพ่นนี้ ก็จะมาทราบเรื่องเย็นวันนี้ ทำให้เตรียมตัวไม่ทัน แจ้งเรื่องเข้ามา ส่งรายชื่อไปก็ไม่มีติดต่ออะไร ทำให้ไม่รู้วันที่กำหนดฉีด และยื่นไปก็กลายเป็นไม่ได้ฉีดวัคซีน จะมีแต่ อสม.แก้ปัญหาให้ อบต.ไม่ได้ทำการติดต่อมาเลย อีกทั้งอยากให้มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ และรวดเร็วกว่านี้ จะได้มีการเตรียมการล่วงหน้าได้ และฝากเรื่องพ่นยุง อยากให้เข้ามาดำเนินการ และเรื่องพิษสุนัขบ้าด้วย

๑.๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การดำเนินการค่อนข้างช้า บางรายยื่นเรื่องไปแล้ว ๑-๓ เดือนก็ยังไม่รับการติดต่อกลับมา โทรศัพท์ไปก็ไม่รับสาย

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยอบต.ทำได้ดีแล้วมีความประทับใจ หากมีการติดตามผลโดยไม่ต้องแจ้งก็จะทำให้การบริการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒.๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อติดต่อ เสนอให้ อบต.ควรจัดการดำเนินการในเรื่องของการลงทะเบียน ให้ง่ายต่อผู้จะไปขอรับบริการ ลดขั้นตอนการลงทะเบียนไปเป็นไปตามระเบียบการลงทะเบียน และให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมให้ผู้เข้าหลักเกณฑ์ได้รับทราบถึง

๒.๓ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) เสนอให้ อบต.สำรวจความบกพร่องของระบบประปาให้ทั่วทุกจุด

๒.๔ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด เสนอให้ อบต.เพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลการขอจดทะเบียน เพื่อความสะดวกและถูกต้องใน การจัดเตรียมเอกสารในการจดทะเบียน ควรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องสวัสดิการ ต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ เพราะไม่รู้เรื่องการยื่นรับเงินสงเคราะห์บุตรนี้เลย ทราบเรื่องจากคนอื่น ทาง อบต.ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ หรืออาจจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน แอปพลิเคชั่น

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

๒.๑ อาจารย์ นพดล มณีรัตน์

๒.๒ นางสาวชญาณูช พับแผ่นทอง

๒.๓ นางสาวพรรณกาญจน์ อภัยศรี

๒.๔ นางสาวกมลรัตน์ สามพรานไพบุลย์

๒.๕ นางสาวอนุสา ทรัพย์แก้ว

๒.๖ นางสาวอรอุมา ยางสวย

๒.๗ นางสาววราภรณ์ คำดวง

๒.๘ นายทองศักดิ์ สมวงษ์

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
เรื่องงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เรื่องงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)มี ความสะดวก | | | | | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) อย่างชัดเจน เพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)ภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน | | | | | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)มีช่องทางที่หลากหลาย | | | | | |
| ๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน | | | | | |
| ๓. ความพึงพอใจต่องานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | | | | | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) แบบออนไลน์ | | | | | |
| ๕. ความพึงพอใจต่องานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่)นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง) | | | | | |

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | | | | | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | | | | | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่ทำทางความเต็มใจให้บริการในเรื่อง งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) | | | | | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) มีความทันสมัย และเหมาะสม | | | | | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) มีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานกองช่าง เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา(รายใหม่) ได้โดยง่าย | | | | | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | | | | | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | | | | | |

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
เรื่อง การบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมีความสะดวก | | | | | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน เพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน | | | | | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมีช่องทางที่หลากหลาย | | | | | |
| ๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน | | | | | |
| ๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | | | | | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น) | | | | | |

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการบริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ได้โดยง่าย | | | | | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | | | | | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | | | | | |

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อมีความสะดวก | | | | | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ อย่างชัดเจน เพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ ภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน | | | | | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อมีช่องทางที่ หลากหลาย | | | | | |
| ๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน | | | | | |
| ๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | | | | | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | | | | | |
| ๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น) | | | | | |

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | | | | | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | | | | | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | | | | | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ | | | | | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ มีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เรื่องการควบคุมโรคติดต่อ ได้โดยง่าย | | | | | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | | | | | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | | | | | |

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

เรื่อง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด มีความ สะดวก | | | | | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด อย่างชัดเจนเพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด ภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| ๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน | | | | | |
| ๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด มีช่องทางที่ หลากหลาย | | | | | |
| ๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน | | | | | |
| ๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม) | | | | | |
| ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | | | | | |
| ๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น) | | | | | |

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | | | | | |
| ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | | | | | |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | | | | | |
| ๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน | | | | | |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด | | | | | |
| ๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด มีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| ๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องสวัสดิการเด็กแรกเกิด ได้โดยง่าย | | | | | |
| ๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ) | | | | | |
| ๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ | | | | | |

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



