การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ เทศบาลเมืองนครปฐม
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดำเนินการโดย

คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ (๑) ด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๒) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ (๓) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(๔) ด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ทั้งนี้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลัก วิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับกำหนด แนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ปีที่ประเมิน ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดให้มีการสำรวจใน ๔ ด้านคือ (๑) ด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๒) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ (๓) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ(๔) ด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดย แต่ละด้านมีประชาชนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (๑) ด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๓ ราย (๒) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓,๕๐๒ ราย (๓) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๖,๔๒๑ ราย และ(๔) ด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ ราย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ

๔) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสนอให้ เจ้าหน้าที่ควรให้การแนะนำถึงวิธีการ และเอกสารที่จะต้องนำมาใช้ประกอบการจด ทะเบียนในเชิงรุก หรือพัฒนาแอพพิเคชันเข้ามาช่วยเหลือ

๕.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ เสนอให้ ปรับรอบการเก็บขยะ โดยเพิ่มรอบและทำการจัดเก็บให้ตรงเวลามากขึ้น

๕.๓ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเสนอว่าทางเทศบาลจัดให้มีการอบรมประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแก่ชาวบ้านในพื้นที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในระดับเทศบาล ให้ชาวบ้านทุกคนมีส่วนร่วม และทำให้เกิดจิตอาสา

๕.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา เสนอให้ เทศบาลจัดให้มีการดำเนินการ เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการใช้นำประปา เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและทั่วถึงในงานบริการ

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		**ก**
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		**ข**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**จ**
สารบัญภาพ		**ฉ**
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเทศบาลเมืองนครปฐม		**๑**
ข้อมูลของเทศบาลเมืองนครปฐม		**๔**
การดำเนินการประเมิน		**๖**
ผลการประเมิน		**๑๒**
ตอนที่ ๑	งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๑๒
ตอนที่ ๒	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๑๖
ตอนที่ ๓	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๐
ตอนที่ ๔	งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา	๒๔
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา		**๒๙**
ภาคผนวก		**๓๑**
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน		๓๒
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล		๓๒
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม		๓๓
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล		๔๐

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๙
๒	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๑๐
๓	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๑๐
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๑
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๑๑
๖	งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๑๒
๗	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๑๖
๘	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๐
๙	งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา	๒๔
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอ เมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม	๒๘

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	แผนที่ของเทศบาลเมืองนครปฐม	๔
๒	ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลเมืองนครปฐม	๔

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเทศบาลเมืองนครปฐม

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลเมืองนครปฐม เป็นหน่วยราชการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ที่ยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นเทศบาลเมืองนครปฐม ลงวันที่ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๖ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๖ ปัจจุบันนายกเทศมนตรีเมืองนครปฐมมาจากการเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชนภายในตำบลนครปฐม ตามมาตรา ๔๘ ทวิ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปในเขตเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นพื้นที่ราบลุ่มดินดำเหมาะแก่การเกษตรกรรมเป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบทเหมาะแก่การปลูกสร้างที่อยู่อาศัยเลี้ยงสัตว์ทำการเกษตรเพราะ เป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตชลประทานโดยอาศัยแหล่งน้ำในคลองชลประทานที่ไหลผ่านในการทำการเกษตรได้ตลอดปี

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

มีสภาพภูมิอากาศเหมือนกับจังหวัดทั่วไปในภาคกลาง แบ่งเป็น ๓ ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน ฤดูฝนตั้งแต่เดือน พฤษภาคมถึงเดือนกันยายน และฤดูหนาวตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม

๑.๔ ลักษณะของดิน

พื้นที่เขตเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นพื้นที่ราบลุ่มดินดำเหมาะแก่การเกษตรกรรม

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

- คลองธรรมชาติ
  - คลองเจดีย์บูชา ๑ สาย
- คลองชลประทาน
  - คลองชลประทาน ๙ ขวา ๕ ซ้าย ๑ สาย
  - คลองบัวทิพย์ ๑ สาย

๒.ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองนครปฐม ตั้งอยู่ที่เลขที่ ๑๑๗ หมู่ที่๒ตำบลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมมีพื้นที่ครอบคลุมตำบลนครปฐมทั้งหมด ๗ ชุมชนและ ๒ หมู่บ้าน ตำบลนครปฐมมีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน ๒๒.๒๐ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๓,๘๗๕ ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลตาก้องและตำบลทัพหลวง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เทศบาลนครนครปฐมจังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบ่อพลับและตำบลมาบแค
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลวังตะกูและตำบลหนองปากโลง

๒.๒ แบ่งเขตการปกครองเป็น ๗ ชุมชน ๒ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- ชุมชนบ้านหุบชบา (หมู่ที่ ๑)
- ชุมชนบ้านนาสร้าง (หมู่ที่ ๒)
- ชุมชนวัดใหม่ปิ่นเกลียว (หมู่ที่ ๓)
- ชุมชนหมู่บ้านสุขเจริญพัฒนา (หมู่ที่ ๕)
- ชุมชนทุ่งเผาเต่า (หมู่ที่ ๖)
- ชุมชนนาหุบ (หมู่ที่ ๑๐)
- ชุมชนหมู่บ้านจงเจริญ ๒ (หมู่ที่ ๑๐)
- หมู่ที่ ๔ บ้านนาข้าวสุก
- หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งน้อย

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลเมืองนครปฐมมีครัวเรือน ๕,๗๘๒ ครัวเรือน แยกเป็นชาย ๖,๑๔๒ คน หญิง ๗,๐๒๒ คน ประชากรรวมทั้งสิ้น ๑๓,๑๖๔ คน

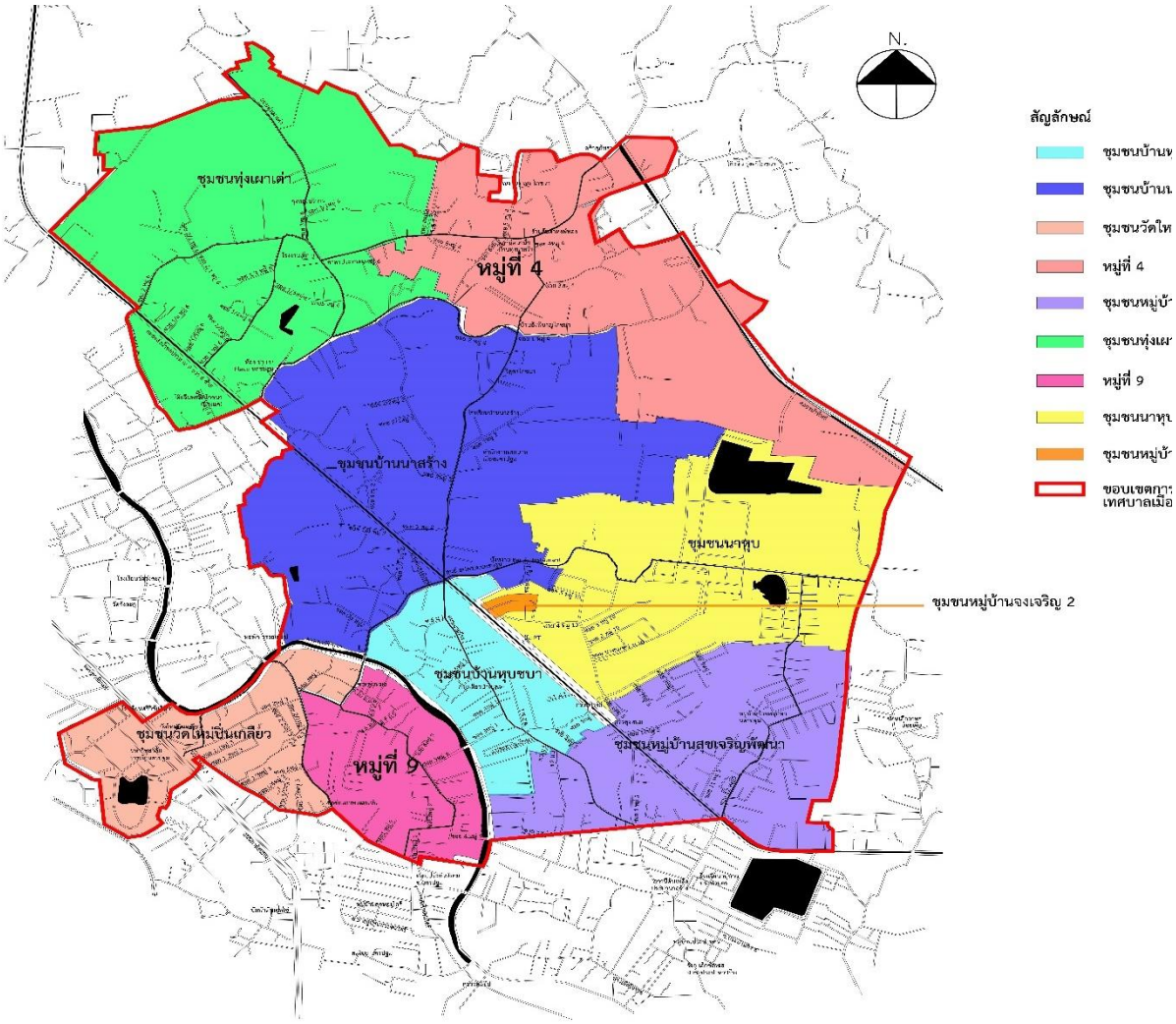
ประชากรเทศบาลเมืองนครปฐมสามารถแยกเป็นหมู่บ้านได้ดังนี้

ชื่อชุมชน/หมู่บ้าน		จำนวนประชากร					
		พ.ศ.๒๕๖๔			พ.ศ.๒๕๖๕		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านหุบชบา	๖๓๘	๖๙๗	๑,๓๓๕	๖๒๒	๖๙๓	๑,๓๑๕
๒	บ้านนาสร้าง	๗๐๑	๗๗๕	๑,๔๗๖	๗๑๑	๗๙๒	๑,๕๐๓
๓	วัดใหม่ปิ่นเกลียว	๔๘๖	๕๑๗	๑,๐๐๓	๔๗๙	๕๑๗	๙๙๖
๔	บ้านนาข้าวสุก	๖๕๒	๗๒๐	๑,๓๗๒	๖๔๐	๗๒๒	๑,๓๖๒
๕	บ้านนาขุม	๑,๒๕๘	๑,๔๘๙	๒,๗๔๗	๑,๒๖๕	๑,๔๙๐	๒,๗๕๕
๖	บ้านทุ่งเผาเต่า	๕๑๐	๕๒๕	๑,๐๓๕	๕๑๑	๕๓๕	๑,๐๔๖
๙	บ้านทุ่งน้อย	๗๓๔	๘๘๔	๑,๖๑๘	๗๓๘	๙๑๒	๑,๖๕๐
๑๐	นาหุบ/หมู่บ้านจงเจริญ ๒	๑,๑๖๗	๑,๓๓๗	๒,๕๐๔	๑,๑๗๖	๑,๓๖๑	๒,๕๓๗
รวม		**๖,๘๕๓**	**๗,๒๐๓**	**๑๔,๐๕๖**	**๖,๑๔๒**	**๗,๐๒๒**	**๑๓,๑๖๔**

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตำบลนครปฐม	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	๑,๓๐๓	๑,๓๐๕	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	๔,๐๑๑	๔,๕๙๔	อายุ ๑๘ – ๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	๘๒๘	๑,๑๒๓	อายุมากกว่า ๖๐ ปี
รวม	๖,๑๔๒ คน	๗,๐๒๒ คน	รวมทั้งสิ้น ๑๓,๑๖๔ คน

ข้อมูลของเทศบาลเมืองนครปฐม



ภาพที่ ๑ แผนที่ของเทศบาลเมืองนครปฐม

ภาพที่ ๒ ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลเมืองนครปฐม

สัญลักษณ์ดวงตราเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นรูปวงกลม ด้านขอบบนมีคำว่า “เทศบาลเมืองนครปฐม”ด้านขอบล่างมีคำว่า “ จังหวัดนครปฐม ” และมีรูปมัดข้าวตรงด้านข้างทั้งสองด้าน ซึ่งมัดข้าวแสดงให้เห็นถึงความสมัครสมานสามัคคีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครปฐม ภายในวงกลมมีรูปองค์พระปฐมเจดีย์ พระร่วงโรจนฤทธิ์ และโต๊ะจีน โดยองค์พระปฐมเจดีย์แสดงให้เห็นถึงสถานที่สำคัญทางพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นสัญลักษณ์ถึงอำเภอเมืองนครปฐม ส่วนพระร่วงโรจนฤทธิ์ แสดงให้เห็นถึงสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครปฐมเคารพนับถือศรัทธา ส่วนโต๊ะจีน แสดงให้เห็นถึงวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครปฐมซึ่งมีอาชีพโต๊ะจีนเลื่องชื่อจำนวนมาก

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ (๑) ด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๒) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ (๓) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (๔) ด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้านคือ ((๑) ด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๒) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ (๓) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ (๔) ด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยประชากรในแต่ละด้านมีดังนี้ (๑) ด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๓ ราย (๒) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓,๕๐๒ ราย (๓) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๖,๔๒๑ ราย และ(๔) ด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ ราย (ข้อมูลจากเทศบาลเมืองนครปฐม สำรวจ ณ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน มี จำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๓ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm$๕%

๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓,๕๐๒ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm$๕%

๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๖,๔๒๑ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

๔) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๓ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๔๓}{๑+๔๓\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

= ๓๘.๘๓ ราย

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๙ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองนครปฐม

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓,๕๐๒ ราย ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นใน ระดับ + ๕% โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๓,๕๐๒}{๑+๓,๕๐๒\ \ (๐.๐๕)^{๒}}$$

= ๓๕๙.๐๐ คน

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๕๙ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองนครปฐม

๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๖,๔๒๑ รายทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๖,๔๒๑}{๑+๖,๔๒๑\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

= ๓๗๖.๕๔ ราย

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๗ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองนครปฐม

๔) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๙๕ ราย ทำการหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ±๕%

$$n = \frac{N}{๑+Ne^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่า } n = \frac{๙๕}{๑+๙๕\ (๐.๐๕)^{๒}}$$

= ๗๖.๗๗ ราย

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๗๗ ราย จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองนครปฐม

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๔๓	๓๙
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๓,๕๐๒	๓๕๙
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๖,๔๒๑	๓๗๗
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๙๕	๗๗

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๕๘) เพื่อให้ เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนอ้างอิงมาจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๕๘) ที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

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 “พึงพอใจ” และ “พึงพอใจมาก” หรือเฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

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

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการที่นำมานับมี ๕๕ คน คือ พอใจ (๔) = ๕ คน + พอใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพอใจ = ๕๕ คน จากผู้ประเมินทั้งหมด ๙๕ คน ประเมินเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และ เมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจตามตารางที่ ๒ จะได้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ 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+๙๐.๗๔+๙๑.๓๗)/๔

= ๙๑.๓๒

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อม เสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(n=๓๙)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มี ความสะดวก	๐	๐	๓	๒๖	๑๐	๓๖	๙
	๐	๐	๗.๖๙	๖๖.๖๗	๒๕.๖๔	๙๒.๓๑	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒	๒๗	๑๐	๓๗	๙
	๐	๐	๕.๑๓	๖๙.๒๓	๒๕.๖๔	๙๔.๘๗	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๓	๒๖	๑๐	๓๖	๙
	๐	๐	๗.๖๙	๖๖.๖๗	๒๕.๖๔	๙๒.๓๑	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๒	๒๒	๑๕	๓๗	๙
	๐	๐	๕.๑๓	๕๖.๔๑	๓๘.๔๖	๙๔.๘๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๒๓	๑๕	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๕๘.๙๗	๓๘.๔๖	๙๗.๔๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๓๖	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n=๓๙)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๒๐	๑๘	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๕๑.๒๘	๔๖.๑๕	๙๗.๔๔	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑	๑๘	๒๐	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๔๖.๑๕	๕๑.๒๘	๙๗.๔๔	
๓. ความพึงพอใจต่อ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๒	๑๗	๒๐	๓๗	๙
	๐	๐	๕.๑๓	๔๓.๕๙	๕๑.๒๘	๙๔.๘๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕แบบออนไลน์	๐	๐	๑	๑๙	๑๙	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๔๘.๗๒	๔๘.๗๒	๙๗.๔๔	
๕. ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑	๑๘	๒๐	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๔๖.๑๕	๕๑.๒๘	๙๗.๔๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๙๒	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n=๓๙)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๐	๐	๑	๑๕	๒๓	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๓๘.๔๖	๕๘.๙๗	๙๗.๔๔	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๐	๐	๒	๑๔	๒๓	๓๗	๙
	๐	๐	๕.๑๓	๓๕.๙๐	๕๘.๙๗	๙๔.๘๗	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจให้ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๐	๐	๑	๑๔	๒๔	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๓๕.๙๐	๖๑.๕๔	๙๗.๔๔	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๑	๑๖	๒๒	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๔๑.๐๓	๕๖.๔๑	๙๗.๔๔	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑	๑๘	๒๐	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๔๖.๑๕	๕๑.๒๘	๙๗.๔๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๖.๙๒	๑๐

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n=๓๙)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๓	๑๗	๑๙	๓๖	๙
	๐	๐	๗.๖๙	๔๓.๕๙	๔๘.๗๒	๙๒.๓๑	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓	๒๐	๑๖	๓๖	๙
	๐	๐	๗.๖๙	๕๑.๒๘	๔๑.๐๓	๙๒.๓๑	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้โดยง่าย	๐	๐	๑	๒๒	๑๖	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๕๖.๔๑	๔๑.๐๓	๙๗.๔๔	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒	๒๐	๑๗	๓๗	๙
	๐	๐	๕.๑๓	๕๑.๒๘	๔๓.๕๙	๙๔.๘๗	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑	๒๓	๑๕	๓๘	๑๐
	๐	๐	๒.๕๖	๕๘.๙๗	๓๘.๔๖	๙๗.๔๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๘๗	๙
งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕						**๙๕.๗๗**	**๑๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๒ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ

(n=๓๕๙)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ มี ความสะดวก	๐	๐	๑๕	๑๔๔	๒๐๐	๓๔๔	๑๐
	๐	๐	๔.๑๘	๔๐.๑๑	๕๕.๗๑	๙๕.๘๒	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒๐	๑๓๗	๒๐๒	๓๓๙	๙
	๐	๐	๕.๕๗	๓๘.๑๖	๕๖.๒๗	๙๔.๔๓	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๙	๑๔๕	๑๙๕	๓๔๐	๙
	๐	๐	๕.๒๙	๔๐.๓๙	๕๔.๓๒	๙๔.๗๑	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑๙	๑๘๒	๑๕๘	๓๔๐	๙
	๐	๐	๕.๒๙	๕๐.๗๐	๔๔.๐๑	๙๔.๗๑	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๒๐	๑๙๔	๑๔๕	๓๓๙	๙
	๐	๐	๕.๕๗	๕๔.๐๔	๔๐.๓๙	๙๔.๔๓	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๘๒	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n=๓๕๙)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**น้อยมาก**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**พอใจ**	**พอใจมาก**	**รวมพึงพอใจ**	**ผลการประเมิน**
๑. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๔	๑๗๒	๑๗๓	๓๔๕	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๔๗.๙๑	๔๘.๑๙	๙๖.๑๐	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑๕	๑๘๐	๑๖๔	๓๔๔	๑๐
	๐	๐	๔.๑๘	๕๐.๑๔	๔๕.๖๘	๙๕.๘๒	
๓. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๔	๑๕๔	๑๙๑	๓๔๕	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๔๒.๙๐	๕๓.๒๐	๙๖.๑๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ แบบออนไลน์	๐	๐	๑๔	๑๔๖	๑๙๙	๓๔๕	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๔๐.๖๗	๕๕.๔๓	๙๖.๑๐	
๕. ความพึงพอใจต่อ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑๖	๑๔๖	๑๙๗	๓๔๓	๑๐
	๐	๐	๔.๔๖	๔๐.๖๗	๕๔.๘๗	๙๕.๕๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๙๓	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n=๓๕๙)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๐	๐	๑๖	๑๔๔	๑๙๙	๓๔๓	๑๐
	๐	๐	๔.๔๖	๔๐.๑๑	๕๕.๔๓	๙๕.๕๔	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๐	๐	๑๗	๑๙๘	๑๔๔	๓๔๒	๑๐
	๐	๐	๔.๗๔	๕๕.๑๕	๔๐.๑๑	๙๕.๒๖	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจกับ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๐	๐	๑๕	๒๐๐	๑๔๔	๓๔๔	๑๐
	๐	๐	๔.๑๘	๕๕.๗๑	๔๐.๑๑	๙๕.๘๒	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๕	๑๘๐	๑๖๔	๓๔๔	๑๐
	๐	๐	๔.๑๘	๕๐.๑๔	๔๕.๖๘	๙๕.๘๒	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑๒	๑๘๒	๑๖๕	๓๔๗	๑๐
	๐	๐	๓.๓๔	๕๐.๗๐	๔๕.๙๖	๙๖.๖๖	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๒	๑๐

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n=๓๕๙)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑๕	๑๘๐	๑๖๔	๓๔๔	๑๐
	๐	๐	๔.๑๘	๕๐.๑๔	๔๕.๖๘	๙๕.๘๒	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๕	๑๗๘	๑๖๖	๓๔๔	๑๐
	๐	๐	๔.๑๘	๔๙.๕๘	๔๖.๒๔	๙๕.๘๒	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ได้โดยง่าย	๐	๐	๒๐	๑๗๕	๑๖๔	๓๓๙	๙
	๐	๐	๕.๕๗	๔๘.๗๕	๔๕.๖๘	๙๔.๔๓	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๘	๑๖๓	๑๗๘	๓๔๑	๙
	๐	๐	๕.๐๑	๔๕.๔๐	๔๙.๕๘	๙๔.๙๙	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑๓	๑๖๖	๑๘๐	๓๔๖	๑๐
	๐	๐	๓.๖๒	๔๖.๒๔	๕๐.๑๔	๙๖.๓๘	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๔๙	๑๐
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ						**๙๕.๕๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ จำนวนผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๓ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=๓๗๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มี ความสะดวก	๐	๐	๑๔	๒๒๑	๑๔๒	๓๖๓	๑๐
	๐	๐	๓.๗๑	๕๘.๖๒	๓๗.๖๗	๙๖.๒๙	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒๒	๒๑๘	๑๓๗	๓๕๕	๙
	๐	๐	๕.๘๔	๕๗.๘๒	๓๖.๓๔	๙๔.๑๖	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๕	๒๔๐	๑๒๒	๓๖๒	๑๐
	๐	๐	๓.๙๘	๖๓.๖๖	๓๒.๓๖	๙๖.๐๒	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑๔	๒๒๑	๑๔๒	๓๖๓	๑๐
	๐	๐	๓.๗๑	๕๘.๖๒	๓๗.๖๗	๙๖.๒๙	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑๓	๒๔๔	๑๒๐	๓๖๔	๑๐
	๐	๐	๓.๔๕	๖๔.๗๒	๓๑.๘๓	๙๖.๕๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๘๖	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n=๓๗๗)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**น้อยมาก**	**น้อย**	**ปานกลาง**	**พอใจ**	**พอใจมาก**	**รวมพึงพอใจ**	**ผลการประเมิน**
๑. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๕	๒๐๓	๑๕๙	๓๖๒	๑๐
	๐	๐	๓.๙๘	๕๓.๘๕	๔๒.๑๘	๙๖.๐๒	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑๔	๒๑๕	๑๔๘	๓๖๓	๑๐
	๐	๐	๓.๗๑	๕๗.๐๓	๓๙.๒๖	๙๖.๒๙	
๓. ความพึงพอใจต่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑๕	๒๐๓	๑๕๙	๓๖๒	๑๐
	๐	๐	๓.๙๘	๕๓.๘๕	๔๒.๑๘	๙๖.๐๒	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบบออนไลน์	๐	๐	๑๕	๒๒๓	๑๓๙	๓๖๒	๑๐
	๐	๐	๓.๙๘	๕๙.๑๕	๓๖.๘๗	๙๖.๐๒	
๕. ความพึงพอใจต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๒๔	๒๑๔	๑๓๙	๓๕๓	๙
	๐	๐	๖.๓๗	๕๖.๗๖	๓๖.๘๗	๙๓.๖๓	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๖๐	๑๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n=๓๗๗)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๐	๐	๑๕	๒๐๐	๑๖๒	๓๖๒	๑๐
	๐	๐	๓.๙๘	๕๓.๐๕	๔๒.๙๗	๙๖.๐๒	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๐	๐	๒๔	๑๙๔	๑๕๙	๓๕๓	๙
	๐	๐	๖.๓๗	๕๑.๔๖	๔๒.๑๘	๙๓.๖๓	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจกับ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๐	๐	๒๐	๒๑๔	๑๔๓	๓๕๗	๙
	๐	๐	๕.๓๑	๕๖.๗๖	๓๗.๙๓	๙๔.๖๙	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒๒	๒๓๐	๑๒๕	๓๕๕	๙
	๐	๐	๕.๘๔	๖๑.๐๑	๓๓.๑๖	๙๔.๑๖	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑๘	๒๓๕	๑๒๔	๓๕๙	๑๐
	๐	๐	๔.๗๗	๖๒.๓๓	๓๒.๘๙	๙๕.๒๓	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๗๕	๙

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(n=๓๗๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑๙	๒๐๙	๑๔๙	๓๕๘	๙
	๐	๐	๕.๐๔	๕๕.๔๔	๓๙.๕๒	๙๔.๙๖	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๘	๒๑๑	๑๔๘	๓๕๙	๑๐
	๐	๐	๔.๗๗	๕๕.๙๗	๓๙.๒๖	๙๕.๒๓	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้โดยง่าย	๐	๐	๑๖	๒๑๔	๑๔๗	๓๖๑	๑๐
	๐	๐	๔.๒๔	๕๖.๗๖	๓๘.๙๙	๙๕.๗๖	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๕	๒๑๐	๑๕๒	๓๖๒	๑๐
	๐	๐	๓.๙๘	๕๕.๗๐	๔๐.๓๒	๙๖.๐๒	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๒๒	๒๒๐	๑๓๕	๓๕๕	๙
	๐	๐	๕.๘๔	๕๘.๓๖	๓๕.๘๑	๙๔.๑๖	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๒๓	๑๐
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						**๙๕.๓๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๘ พบว่า งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตอนที่ ๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๙ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(n=๗๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มี ความสะดวก	๐	๐	๕	๓๒	๔๐	๗๒	๙
	๐	๐	๖.๔๙	๔๑.๕๖	๕๑.๙๕	๙๓.๕๑	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๔	๓๔	๓๙	๗๓	๙
	๐	๐	๕.๑๙	๔๔.๑๖	๕๐.๖๕	๙๔.๘๑	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๖	๓๒	๓๙	๗๑	๙
	๐	๐	๗.๗๙	๔๑.๕๖	๕๐.๖๕	๙๒.๒๑	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๒	๓๕	๔๐	๗๕	๑๐
	๐	๐	๒.๖๐	๔๕.๔๕	๕๑.๙๕	๙๗.๔๐	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๓	๓๙	๓๕	๗๔	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๕๐.๖๕	๔๕.๔๕	๙๖.๑๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๘๑	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n=๗๗)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๖	๓๑	๔๐	๗๑	๙
	๐	๐	๗.๗๙	๔๐.๒๖	๕๑.๙๕	๙๒.๒๑	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๕	๒๙	๔๓	๗๒	๙
	๐	๐	๖.๔๙	๓๗.๖๖	๕๕.๘๔	๙๓.๕๑	
๓. ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๓	๔๔	๓๐	๗๔	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๕๗.๑๔	๓๘.๙๖	๙๖.๑๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แบบออนไลน์	๐	๐	๓	๔๕	๒๙	๗๔	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๕๘.๔๔	๓๗.๖๖	๙๖.๑๐	
๕. ความพึงพอใจต่อ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๔	๓๔	๓๙	๗๓	๙
	๐	๐	๕.๑๙	๔๔.๑๖	๕๐.๖๕	๙๔.๘๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๔.๕๕	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n=๗๗)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๐	๐	๖	๓๐	๔๑	๗๑	๙
	๐	๐	๗.๗๙	๓๘.๙๖	๕๓.๒๕	๙๒.๒๑	
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ใน งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๐	๐	๕	๓๐	๔๒	๗๒	๙
	๐	๐	๖.๔๙	๓๘.๙๖	๕๔.๕๕	๙๓.๕๑	
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางความเต็มใจกับ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๐	๐	๖	๔๑	๓๐	๗๑	๙
	๐	๐	๗.๗๙	๕๓.๒๕	๓๘.๙๖	๙๒.๒๑	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๔	๓๖	๓๗	๗๓	๙
	๐	๐	๕.๑๙	๔๖.๗๕	๔๘.๐๕	๙๔.๘๑	
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๓	๔๐	๓๔	๗๔	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๕๑.๙๕	๔๔.๑๖	๙๖.๑๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๓.๗๗	๙

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n=๗๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ใน งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๔	๓๔	๓๙	๗๓	๙
	๐	๐	๕.๑๙	๔๔.๑๖	๕๐.๖๕	๙๔.๘๑	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓	๓๔	๔๐	๗๔	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๔๔.๑๖	๕๑.๙๕	๙๖.๑๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้โดยง่าย	๐	๐	๓	๓๓	๔๑	๗๔	๑๐
	๐	๐	๓.๙๐	๔๒.๘๖	๕๓.๒๕	๙๖.๑๐	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๕	๓๖	๓๖	๗๒	๙
	๐	๐	๖.๔๙	๔๖.๗๕	๔๖.๗๕	๙๓.๕๑	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๔	๓๒	๔๑	๗๓	๙
	๐	๐	๕.๑๙	๔๑.๕๖	๕๓.๒๕	๙๔.๘๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๐๖	๑๐
งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕						๙๔.๕๕	**๙**

จากตารางที่ ๙ พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน	ร้อยละของผู้ประเมิน	ผลการประเมิน
งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๓๙	๙๕.๗๗	๑๐
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ	๓๕๙	๙๕.๕๒	๑๐
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓๗๗	๙๕.๓๖	๑๐
งานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๗๗	๙๔.๕๕	๙
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		๙๕.๓๐	๑๐

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ (๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และ (๔) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปาปีงบประมาณ ๒๕๖๕กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เรื่องของขั้นตอนด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕นั้น ประชาชนบางส่วนยัง ขาดข้อมูลในการเตรียมการ หรือการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอจดทะเบียนจึงทำให้เอกสารไม่ครบ และมี ขั้นตอนที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน ควรมีใบหรือแอพพิเคชั่นช่วยบอกขั้นตอนแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

๑.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การจัดบริการด้านเก็บขยะทำได้ดีแล้ว แต่บางครั้งก็ไม่มาเก็บให้ตรงเวลา ทำให้มีขยะตกค้างหากปรับประเด็นดังกล่าวงานก็จะดียิ่งขึ้น

๑.๓ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ทาง เทศบาลเมืองนครปฐม มีระบบป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่ ค่อนข้างสมบูรณ์อยู่แล้ว หากมีการซักซ้อมตามรอบเวลาบ้างก็น่าจะทำให้งานมีความสมบูรณ์มากขึ้น

๑.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องการการขออนุญาตใช้น้ำประปาให้บริการรวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจ สำหรับเจ้าหน้าที่สุภาพและให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เสนอให้ เจ้าหน้าที่ควรให้การแนะนำถึงวิธีการ และเอกสารที่จะต้องนำมาใช้ประกอบการจดทะเบียนในเชิงรุก หรือพัฒนาแอพพิเคชันเข้ามาช่วยเหลือ

๒.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ

เสนอให้ ปรับรอบการเก็บขยะ โดยเพิ่มรอบและทำการจัดเก็บให้ตรงเวลามากขึ้น

๒.๓ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เสนอว่าทางเทศบาลจัดให้มีการอบรมประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแก่ชาวบ้านในพื้นที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในระดับเทศบาล ให้ชาวบ้านทุกคนมีส่วนร่วมและทำให้เกิดจิตอาสา

๒.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา

เสนอให้ เทศบาลจัดให้มีการดำเนินการ เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการใช้นำประปา เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและทั่วถึงในงานบริการ

ภาคผนวก

๑. ผู้ดำเนินการประเมิน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

๒.๑ นางสาว ชุติมา ทองสิน

๒.๒ นางสาว กาญจนา ระดมกิจ

๒.๓ นางสาว สุกัญญา พุ่มม่วง

๒.๔ นางสาว อริสรา แก้วเทียมบุตร

๒.๕ นาย ธนวัฒน์ เอกธารารัตน์

๒.๖ นางสาว กานต์ธิดา ศรีเหรา

๒.๗ นางสาว อรนุช มาตรวิจิตร์

๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕มี ความสะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ อย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕มีช่องทางที่หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการในเรื่อง งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีความทันสมัย และเหมาะสม					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในงานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ งานด้านโยธา เรื่อง งานการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ อย่างชัดเจนเพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่องงานการบริการจัดเก็บขยะมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่อง งานการบริการจัดเก็บขยะ ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่อง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการ

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

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปามีความ สะดวก					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา อย่างชัดเจน เพียงพอ					
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	**๒**	**๓**	**๔**	**๕**
๑. การให้บริการ เรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปามีช่องทางที่ หลากหลาย					
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน					
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)					
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา แบบออนไลน์					
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา					
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในเรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา					
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา มีจำนวนเพียงพอ					
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ได้โดยง่าย					
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)					
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวย ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

NEW YORK

NEW YORK

ENGLAND
NEW YORK