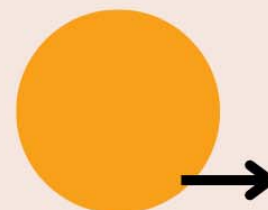



รายงานการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู 



สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจำนวน ๙๘ คน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ	➤ ชาย	จำนวน ๕๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๔
	➤ หญิง	จำนวน ๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๔
	➤ LGBTQ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒
๒. อายุ	➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒
	➤ ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗
	➤ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๕
	➤ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๔
	➤ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗
	➤ มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๕
๓. การศึกษา	➤ ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒
	➤ ประถมศึกษา	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓
	➤ มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗
	➤ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๕
	➤ อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๘
	➤ปริญญาตรี	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓
	➤ สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒
	➤ อื่น ๆ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๔. อาชีพ	➤ เกษตรกร	จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๕
	➤ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐
	➤ รับราชการ	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๕
	➤ ลูกจ้าง	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๒
	➤ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๘
	➤ อื่น ๆ	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

➤ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๕๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๔
➤ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๒
➤ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
➤ การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐
➤ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓
➤ กิจการหอพัก	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
➤ การชำระค่าน้ำประปา/ค่าบริการจัดเก็บขยะ	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๑
➤ การชำระภาษีประเภทต่าง ๆ	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๑
➤ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๘
➤ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
➤ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑
➤ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๔
➤ การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓
➤ การสมัครงาน ฯลฯ	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖
➤ การสมัครเข้าฝึกอบรมโครงการต่าง ๆ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗
➤ อื่น ๆ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙.๑๘	๕๒.๐๔	๓๔.๗๐	๔.๐๘	๐.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑.๐๒	๔๔.๙๐	๔๘.๙๘	๕.๑๐	๐.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒.๐๔	๓๒.๖๕	๕๙.๑๙	๖.๑๒	๐.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑.๐๒	๓๖.๗๔	๕๙.๑๘	๒.๐๔	๑.๐๒
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑.๐๒	๒๘.๕๗	๖๖.๓๓	๓.๐๖	๑.๐๒
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑.๐๒	๓๔.๗๐	๕๙.๑๘	๕.๑๐	๐.๐๐
๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓.๐๖	๓๒.๖๕	๖๐.๒๑	๔.๐๘	๐.๐๐
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒.๐๔	๓๗.๗๖	๕๖.๑๒	๔.๐๘	๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒.๐๔	๓๖.๗๔	๕๔.๐๘	๗.๑๔	๐.๐๐
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๒.๐๔	๓๓.๖๘	๕๗.๑๔	๗.๑๔	๐.๐๐
๑๑. มีการจัดทำผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑.๐๒	๓๖.๗๔	๕๙.๑๘	๓.๐๖	๐.๐๐
๑๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒.๐๔	๕๐.๐๐	๔๕.๙๒	๒.๐๔	๐.๐๐

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่วควรปรับปรุงด้านใด

- | | | |
|---|-------------|---------------------|
| ➤ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | จำนวน ๔๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๓ |
| ➤ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | จำนวน ๕๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๑ |
| ➤ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน ๒๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๒ |
| ➤ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา | จำนวน ๓๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐ |
| ➤ ด้านบริการรับชำระภาษี | จำนวน ๑๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๕ |
| ➤ ด้านบริการรับชำระค่าน้ำประปา / ค่าจัดเก็บขยะ | จำนวน ๕๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๗ |
| ➤ ด้านบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๒ |
| ➤ อื่น ๆ | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ |

ตอนที่ ๕ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ที่จอดรถไม่เพียงพอ มีรถเจ้าหน้าที่จอดหมด
๒. ต้องการให้ช่วยปรับปรุงค่าน้ำประปาและค่าขยะ
๓. ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์
๔. ควรปรับปรุงเรื่องน้ำประปา
๕. ต้องการให้ปรับปรุงบ้างเล็กน้อย
๖. ต้องการให้แก้ไขเรื่องน้ำประปาและไฟฟ้า
๗. การจัดเก็บค่าน้ำประปาควรปรับปรุงให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น มีบาร์โค้ด
๘. ขอให้ปรับปรุงเพิ่มเติม