



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ที่ นฐ ๗๘๖๐๑/

วันที่ ๒๘ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (ณ จุดบริการ)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗ งาน ได้แก่

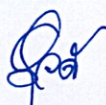
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. การใช้ Internet ตำบล
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร / รื้อถอนอาคาร
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๖. การชำระค่าบริการจัดเก็บขยะ
๗. การชำระค่าน้ำประปา
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๙. ภาษีป้าย
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๑๒. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๓. การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์
๑๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๑๕. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร
๑๖. การขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
๑๗. อื่น ๆ

/โดยดำเนินการ...

โดยดำเนินการสำรวจฯ ผ่านระบบ GOOGLE FORM เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป และเพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (ณ จุดบริการ) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจฯ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางยุวดี ทิพย์สินวล)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....



(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....



(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

พลอากาศเอก



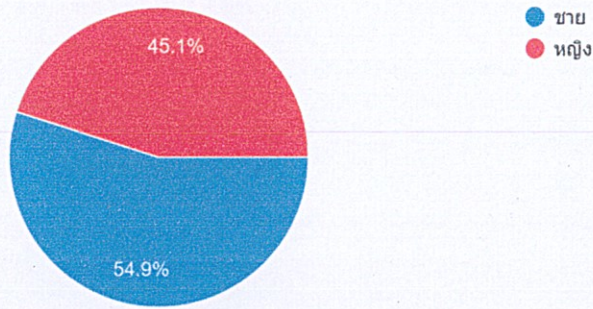
(นพตล เพราเพริศภิมย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (ณ จุดบริการ)

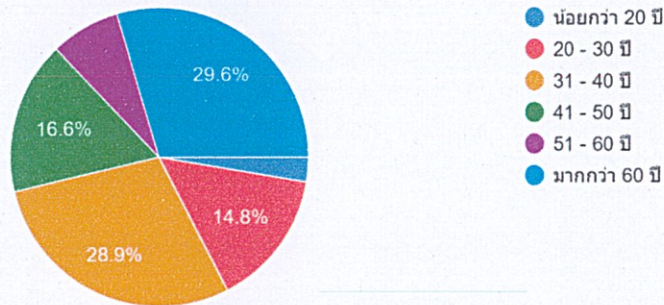
มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๑,๔๓๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ
เพศ



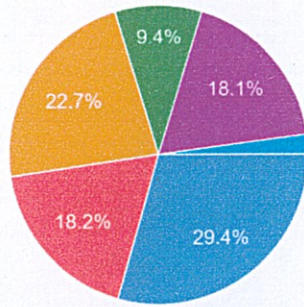
เพศชาย	จำนวน ๗๘๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙ %
เพศหญิง	จำนวน ๖๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑ %

อายุ



อายุน้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ %
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๒๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙ %
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๔๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓ %
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ %
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ %
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๔๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ %

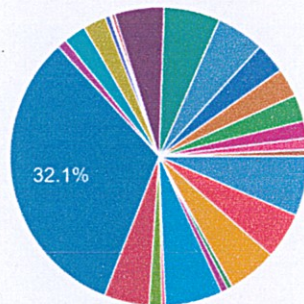
วุฒิการศึกษา



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

วุฒิการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	จำนวน 428 คน	คิดเป็นร้อยละ 29.4 %
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน 265 คน	คิดเป็นร้อยละ 18.2 %
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน 330 คน	คิดเป็นร้อยละ 22.7 %
อนุปริญญา	จำนวน 137 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.4 %
ปริญญาตรี	จำนวน 264 คน	คิดเป็นร้อยละ 18.1 %
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน 31 คน	คิดเป็นร้อยละ 2.1 %

เรื่องที่ขอรับบริการ



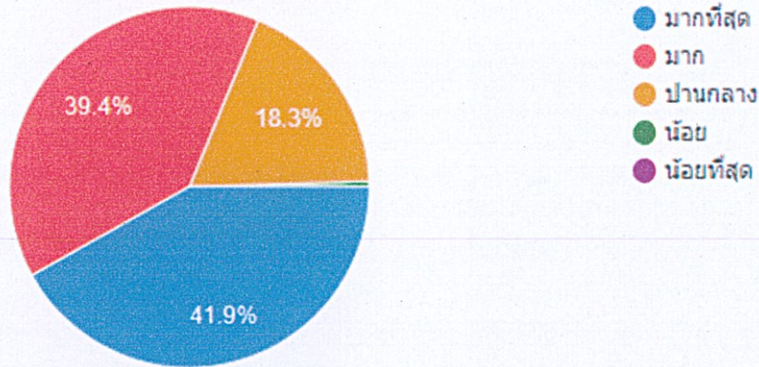
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร / รื้อถอนอ...
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การชำระค่าบริการจัดเก็บขยะ
- การชำระค่าน้ำประปา

▲ 1/4 ▼

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน 54 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.5 %
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน 73 คน	คิดเป็นร้อยละ 5 %
การใช้ Internet ตำบล	จำนวน 78 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.4 %
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารฯ	จำนวน 76 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.2 %
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน 157 คน	คิดเป็นร้อยละ 10.94 %
การชำระค่าบริการจัดเก็บขยะ	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.4 %
การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน 71 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.4 %
การชำระภาษีป้าย	จำนวน 90 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.2 %
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 467 คน	คิดเป็นร้อยละ 32.1 %
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน 71 คน	คิดเป็นร้อยละ 4.9 %
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 1 %
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน 35 คน	คิดเป็นร้อยละ 2.4 %
การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน 36 คน	คิดเป็นร้อยละ 2.5 %
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน 18 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.2 %
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารฯ	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.2 %
การขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.3 %
อื่น ๆ	จำนวน 78 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.4 %

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

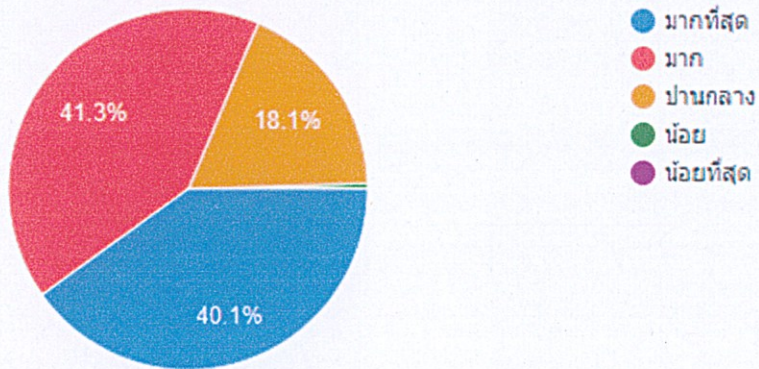
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๔๑.๙ %
มาก	คิดเป็น ๓๙.๔ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๘.๓ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๔ %

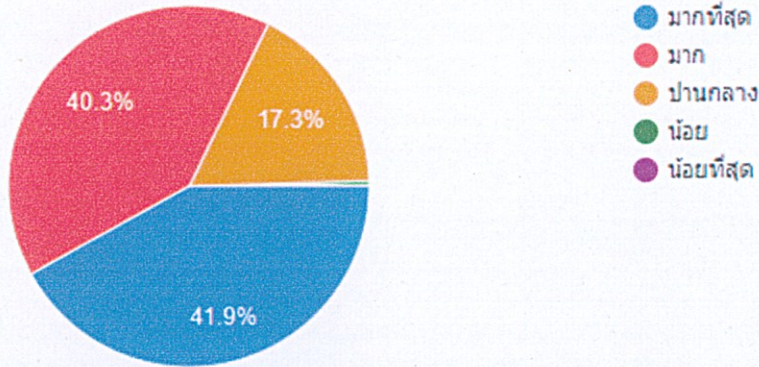
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๔๐.๑ %
มาก	คิดเป็น ๔๑.๓ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๘.๑ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๕ %

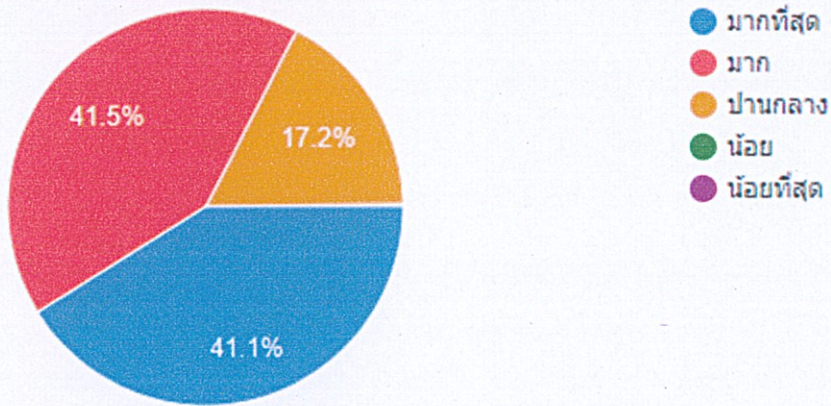
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๔๑.๙ %
มาก	คิดเป็น ๔๐.๓ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๗.๓ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๕ %

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

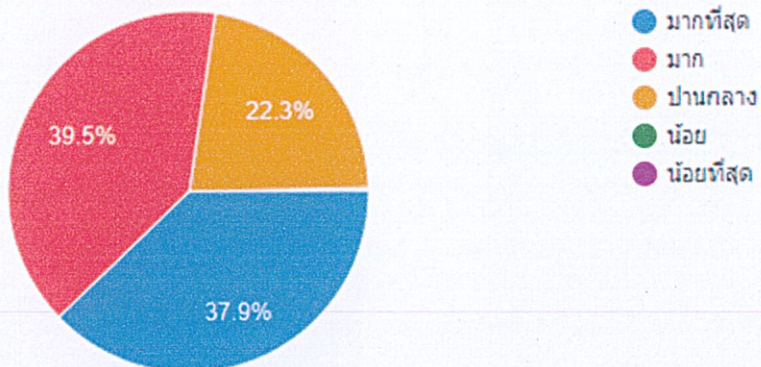


ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๔๑.๑ %
มาก	คิดเป็น ๔๑.๕ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๗.๒ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๒ %

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

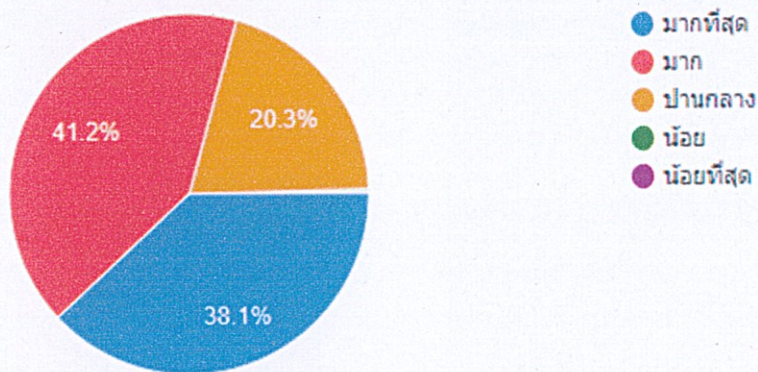
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๗.๙ %
มาก	คิดเป็น ๓๙.๕ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๒๒.๓ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๐ %

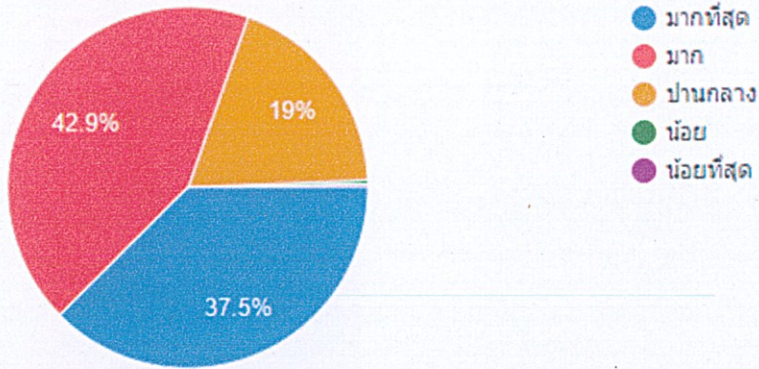
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๘.๑ %
มาก	คิดเป็น ๔๑.๒ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๒๐.๓ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๐ %

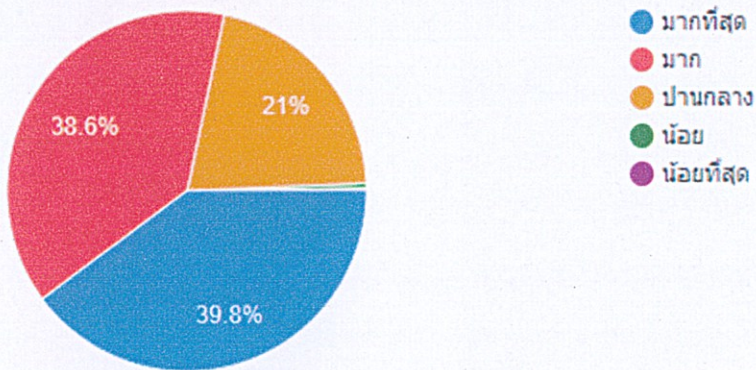
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๗.๕ %
มาก	คิดเป็น ๔๒.๙ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๙.๐ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๖ %

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

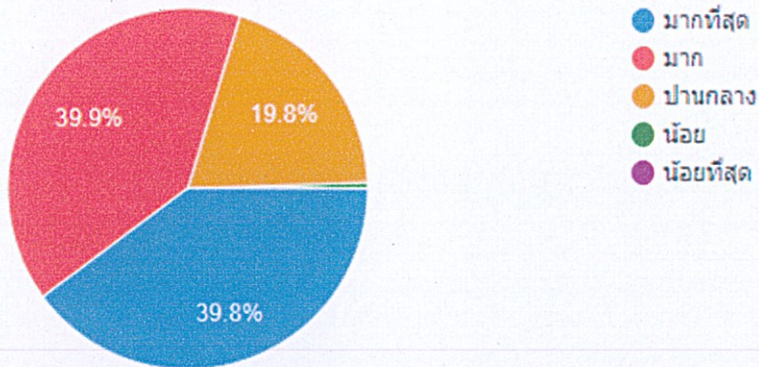


ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๙.๘ %
มาก	คิดเป็น ๓๘.๖ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๒๑.๐ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๖ %

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

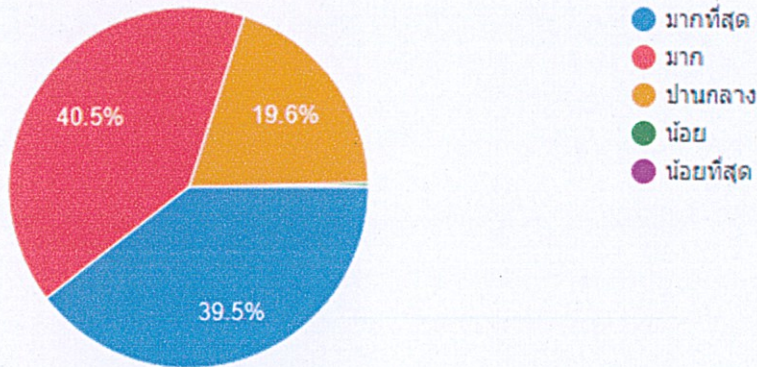
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๙.๘ %
มาก	คิดเป็น ๓๙.๙ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๙.๘ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๕ %

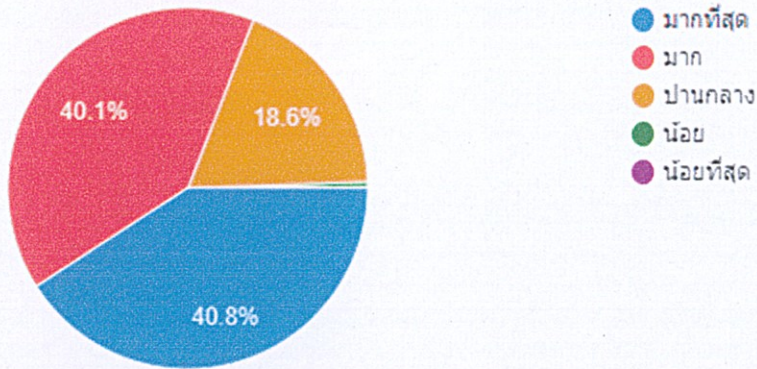
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๙.๕ %
มาก	คิดเป็น ๔๐.๕ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๙.๖ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๔ %

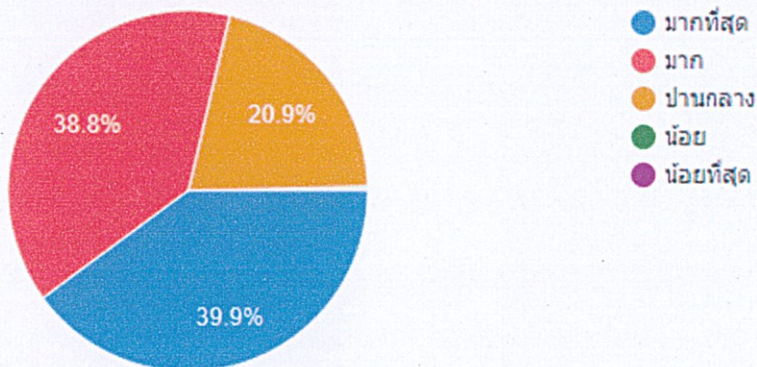
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๔๐.๘ %
มาก	คิดเป็น ๔๐.๑ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๘.๖ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๕ %

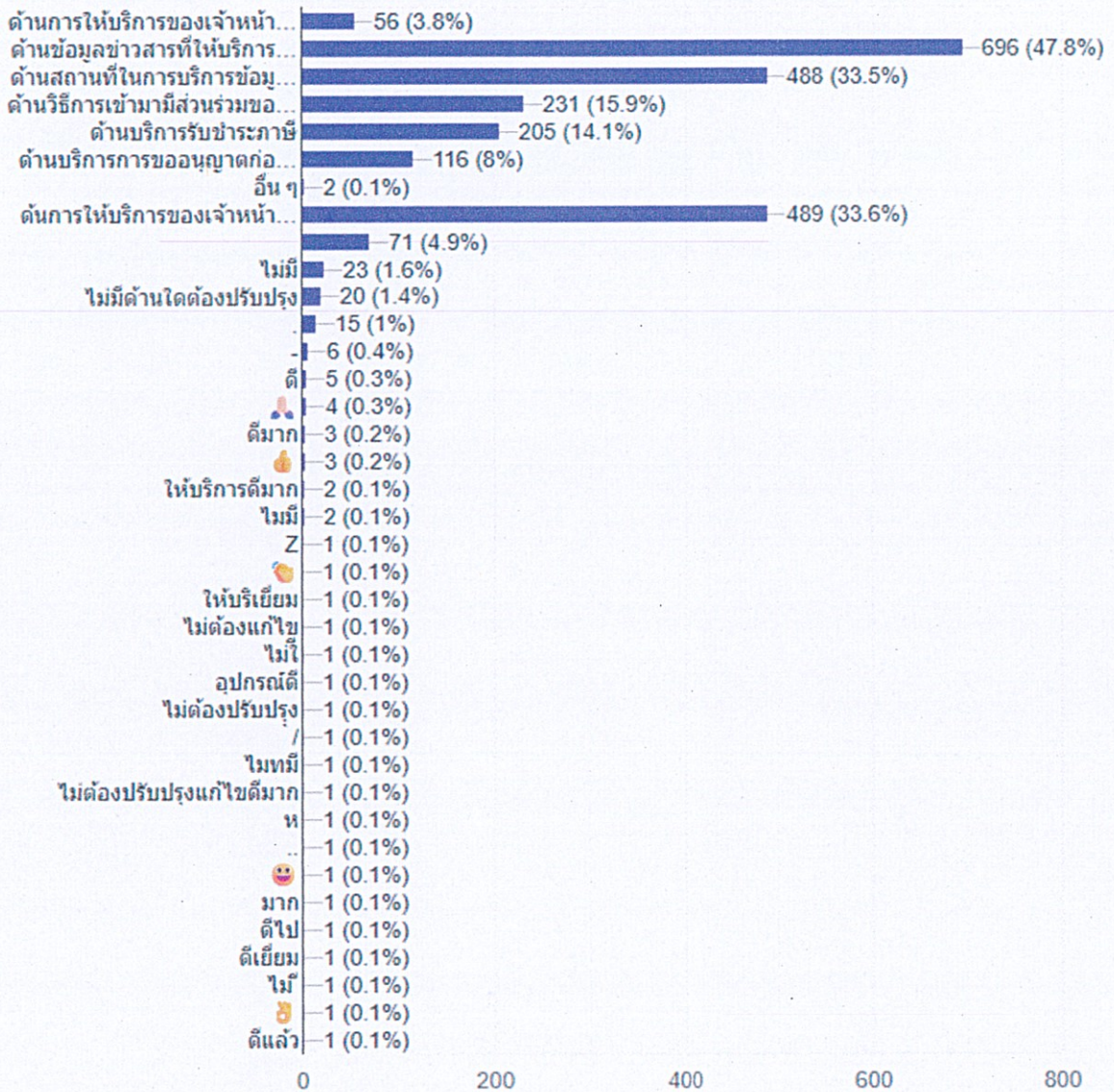
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๓๙.๙ %
มาก	คิดเป็น ๓๘.๘ %
ปานกลาง	คิดเป็น ๒๐.๙ %
น้อย	คิดเป็น ๐.๕%

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ให้บริการด้านใด พึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘ % รองลงมา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖ % และด้านสถานที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕ %



สรุป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ** ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖ รองลงมาเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เรียกร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔ ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔ รองลงมาเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓ และมีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔ ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙ รองลงมาเรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗ ตามลำดับ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ	๘๑.๘๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๘๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๘๓
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ทั้ง ๓ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐

สรุป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙ อายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และเรื่องและผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐๑	๕๖๖	๒๖๓	๕	๐	๘๑.๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๗๕	๕๙๓	๒๖๐	๗	๐	๘๑.๔
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๖๐๑	๕๗๙	๒๔๘	๗	๐	๘๒.๒
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๙๐	๕๙๖	๒๔๕	๓	๐	๘๒.๖
						๘๑.๘๘
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๔๔	๕๖๗	๓๒๐	๔	๐	๗๗.๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๔๗	๕๙๑	๒๙๑	๖	๐	๗๙.๓
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๕๓๘	๖๑๖	๒๗๒	๙	๐	๘๐.๔
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๗๑	๕๕๔	๓๐๑	๙	๐	๗๘.๔
						๗๘.๘๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๗๑	๕๗๓	๒๘๔	๗		๗๙.๗
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๖๗	๕๘๑	๒๘๑	๖		๘๐.๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕๘๕	๕๗๕	๒๖๘	๗		๘๐.๙
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๗๓	๕๕๗	๒๙๙	๖		๗๘.๗
						๗๙.๘๓

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ ระดับมากที่สุด
- ๔ ระดับมาก
- ๓ ระดับปานกลาง
- ๒ ระดับน้อย
- ๑ ระดับน้อยที่สุด

สรุป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖ รองลงมาเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เรียกร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔ ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔ รองลงมาเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔ ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙ รองลงมาเรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ	๘๑.๘๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๘๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๘๓
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ทั้ง ๓ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐