



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่าโมง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่าโมง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะค่าโมง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 90 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.60

อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.20

อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.40

อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.60

อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.45/



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะคำโม่ง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางในการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมิน โดยเรียงลำดับการะงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางในการให้บริการ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการให้บริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะคำโม่ง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 97.45

