



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านกิจการประปา และงานด้านโยธา งานซ่อมแซมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่าง โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2560 ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 70 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 80 คน งานด้านกิจการประปา จำนวน 100 คน งานด้านโยธา งานซ่อมแซมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน 50 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านกิจการประปา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา งานซ่อมแซมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.59 หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.80