



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
รวม ๔ งานบริการ คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ ๑)
ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ ๔) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงาน
เอกชน ที่มาขอรับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประกอบด้วย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๐๐ คน งานด้าน
รายได้หรือภาษี จำนวน ๑๐๐ คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๐๐ คน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงิน
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน ๑๐๐ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ
เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่า
ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒๕

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
๑. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข	๔.๗๕	๐.๒๕	มากที่สุด	๔
๒. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข เพื่อบริการประชาชน	๔.๘๕	๐.๑๒	มากที่สุด	๓
๓. ระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข รวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอนที่ ติดประกาศไว้	๔.๗๐	๐.๓๐	มากที่สุด	๕
๔. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียง ตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	๔.๙๑	๐.๐๕	มากที่สุด	๑
๕. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	๔.๙๐	๐.๐๕	มากที่สุด	๒
รวม	๔.๘๒	๐.๑๕	มากที่สุด	

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	๔.๘๖	๐.๑๔	มากที่สุด	๓
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	๔.๘๔	๐.๑๖	มากที่สุด	๔
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๔.๘๕	๐.๐๕	มากที่สุด	๑
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๔.๘๒	๐.๑๒	มากที่สุด	๒
๕. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	๔.๘๑	๐.๒๓	มากที่สุด	๕
รวม	๔.๘๘	๐.๑๔	มากที่สุด	

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
๑. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๘๘	๐.๑๒	มากที่สุด	๒
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔.๗๙	๐.๒๑	มากที่สุด	๕
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๔.๘๖	๐.๑๔	มากที่สุด	๔
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	๐.๑๕	มากที่สุด	๓
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๘๙	๐.๐๘	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๘๕	๐.๑๔	มากที่สุด	

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๕	๐.๒๕	มากที่สุด	๓
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๑๓	มากที่สุด	๔
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๔.๗๓	๐.๒๗	มากที่สุด	๕
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	๔.๗๑	๐.๒๙	มากที่สุด	๑
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	๔.๙๕	๐.๐๕	มากที่สุด	๖
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	๔.๖๐	๐.๔๐		๒
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	๔.๖๖	๐.๓๔		๗
รวม	๔.๗๕	๐.๒๕	มากที่สุด	