



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุม ๔ งานบริการ ๑. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒.งานด้านพัฒนารายได้ ๓. งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม ๔. งานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๑๐๐ คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๑๐๐ คน งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม จำนวน ๔๐๐ คน และงานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน ๑๐๐ คน สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนารายได้

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ(ร้อยละ)	\bar{X}	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
๑. งานบริการที่ ๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๔
๒. งานบริการที่ ๒ งานด้านพัฒนารายได้	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๓. งานบริการที่ ๓ งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๒
๔.งานบริการที่ ๔ งานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๓
รวม	๙๖.๑๕	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครอบคลุม ๔ งานบริการ คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านพัฒนารายได้ ๓) งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม ๔) งานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ สามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง ๔ ด้านดังนี้

๑. **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๒. **งานด้านพัฒนารายได้** ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๓. **งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม** ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๔. **งานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน** ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง ในภาพรวม ๔ งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

ปัญหาและอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งการสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการแอลกอฮอล์มีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่

๒. งานด้านพัฒนารายได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการติดป้ายบอกจุดบริการสถานที่ให้บริการต่างๆอย่างชัดเจน และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค บริการน้ำดื่ม ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก

๓. งานด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการสวมใสหน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และจุดแสกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์

๔. งานด้านบริการแพทย์ฉุกเฉิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ดีและชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ