



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๔ งานบริการ คือ ๑.งานด้านรายได้หรือภาษี ๒.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓.งานด้านสาธารณสุข ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๐๐ คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๑๐๐ คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๐๐ คน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน ๑๐๐ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ(ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
๑. งานบริการที่ ๑ งานด้านรายได้หรือภาษี	๙๔.๔๐	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๔
๒. งานบริการที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๖	มากที่สุด	๑
๓.งานบริการที่ ๓ ด้านสาธารณสุข	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๒
๔.งานบริการที่ ๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๕	มากที่สุด	๓
รวม	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๓๙	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ครอบคลุม ๔ งานบริการ คือ ๑)งานด้านรายได้หรือภาษี ๒)งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓)งานด้านสาธารณสุข ๔)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ สามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง ๔ ด้านดังนี้

๑.งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๒.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๓.งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง ในภาพรวม ๔ งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

ปัญหาและอุปสรรค

-

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอด่านช้าง ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

๑.งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์

๒.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจนและครบถ้วนด้านเจ้าหน้าที่ที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อความซักถามที่ดี และชัดเจนและครบถ้วนแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

๓.งานด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ และด้านคุณภาพซึ่งทางการให้บริการ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างเจล แอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ของ อบตง พบประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

