



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 90 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 30 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 95 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 90 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.66 หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 93.15



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2)งานด้านการศึกษา 3)งานด้านรายได้หรือภาษี 5)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

2.งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างยิ่ง โดยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รวมถึงการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง อีกทั้งประชาชนในพื้นที่ยังได้กล่าวชมเชยคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตำบลให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างเห็นได้ชัดเจน อีกทั้งให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วและให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ



ข้อเสนอแนะจากการลงพื้นที่สำรวจพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้ที่เสียภาษีภาษี
สะสมอาหาร ไม่เข้าใจและไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีสะสมอาหาร เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานควรมีวิธีการให้
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษีสะสมอาหารกับประชาชนผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้าน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ และภาพรวม
คิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 93.15