



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง

อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2562

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



บทสรุปผู้บริหาร

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2562 ประกอบด้วยงานด้านการศึกษา จำนวน 40 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 95 คน งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 90 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 70 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 93.50



บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านการศึกษา 2)งานด้านรายได้หรือภาษี 3)งานด้านพัฒนาชุมชน 4)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3.งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านพัฒนาชุมชน คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รวมถึงการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง อีกทั้งประชาชนในพื้นที่ยังได้กล่าวชมเชยคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตำบลให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างเห็นได้ชัดเจน อีกทั้งให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วและให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ



ข้อเสนอแนะจากการลงพื้นที่สำรวจพบว่า งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลรั้วใหญ่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับ

1) ปริมาณฝุ่นละอองในพื้นที่ที่มีจำนวนมาก ที่อาจเป็นผลมาจากโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ประชาชนจึงขอเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายทองควรจัดสรรงบประมาณและมาตรการลงมาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงในเรื่องของฝุ่นละออง

2) การปรับปรุงถนน จากความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับการพัฒนาถนนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสายทองมีการพัฒนาได้เป็นอย่างดี แต่ยังมีถนนบางส่วนในพื้นที่ที่ยังต้องการปรับปรุง ประชาชนจึงขอเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายทองขอและจัดสรรงบประมาณมาเพื่อพัฒนาถนนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ และภาพรวม คิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 93.50