



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์

ปีงบประมาณ 2562

ดำเนินการประเมินโดย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดที่ประชาชนควรรู้ และมีถังขยะที่เพียงพอ
2. การให้บริการเป็นงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรได้ดำเนินงานด้วยความถูกต้อง
3. ควรมีความถี่ของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อป้องกันส่งกลิ่นเน่าเหม็น

งานรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

1. ควรมีช่องทางอำนวยความสะดวกหลายช่องทาง
2. ควรมีการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการยื่นแบบชำระภาษีส่ว่งหน้า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ)

1. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ดูแลถูกต้องตามระเบียบ
2. ควรขอความร่วมมือจากประชาชนให้มีส่วนร่วมในการลงทะเบียนให้ถูกต้อง

งานด้านสาธารณสุข (กิจการที่เป็นอันตรายสุขภาพ)

1. ควรมีความถี่ของการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจสอบการดำเนินงานกิจการเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
2. ควรมีแผนการแก้ไขปัญหาป้องกันล่วงหน้าและเพิ่มช่องทางและวิธีกำจัดสิ่งที่เป็น

อันตราย

รายงานสรุปการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ประเมินจำนวน 4 ด้านคือ 1) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ) 4) งานด้านสาธารณสุข (กิจการที่เป็นอันตรายสุขภาพ) ครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์จำนวน 1,295 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบในการเลือกตัวอย่างจำนวน 530 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยประเมินด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละความพึงพอใจและทำการวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของการข้อเสนอแนะ

ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.94

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.74

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.90

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.93

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ผลการบริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.95

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.67

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.00

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.14

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.09

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.75

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.75

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.33

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ) มีความพึงพอใจ ระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.73

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (กิจการที่เป็นอันตรายสุขภาพ)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.27

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.53

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.97

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.97

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข (กิจการที่เป็นอันตรายสุขภาพ) มีความพึงพอใจ ระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.93

สรุปคะแนนความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.20