



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศิระชะทอง

ปีงบประมาณ 2562

ดำเนินการประเมินโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รายงานสรุปการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศิระทอง ประเมินจำนวน 4 ด้านคือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีป้าย 2)งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 3)งานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการ ครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ศิระทอง ในแต่ละด้าน จำนวน 430 ราย โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายในการเลือกตัวอย่างได้ จำนวน 332 ราย เก็บข้อมูลผู้ที่มารับบริการแต่ละด้านในช่วงเดือนตุลาคม 2561 - เดือนกันยายน 2562 โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละและการสรุปเนื้อหา

ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า

ด้านที่ 1.ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีป้าย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การจัดเก็บภาษีป้ายมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.9

ด้านที่ 2.ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.6

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3

ด้านที่ 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.1

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.2

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.0

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เรื่อง การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.1

ด้านที่ 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.7

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.7

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.7

สรุปคะแนนความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5