



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน
ประจำปีงบประมาณ 2561

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองदान อําเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองदान อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้	95.78	4.79	0.73	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย	95.82	4.79	0.73	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ	95.73	4.79	0.74	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 4 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข	95.92	4.80	0.73	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.81	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ และงานด้านการให้บริการสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.78 ร้อยละ 95.82 ร้อยละ 95.73 และร้อยละ 95.92

$$\text{คำนวณ} = \frac{383.25}{4}$$

4

$$= 95.81$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$