



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน

อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน

ประจำปีงบประมาณ 2562

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการรักษาความสะอาด 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการนอกเวลาราชการ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้ ๖๒

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด	96.18	4.81	0.65	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค	96.13	4.81	0.65	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านให้บริการนอกเวลาราชการ	96.17	4.81	0.65	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	96.16	4.81	0.64	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.16	4.81	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.65) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.65) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.65) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.64) และลำดับที่ 4 งานบริการที่ 2 งานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.65)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด งานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค งานด้านให้บริการนอกเวลาราชการ และงานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารโดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.18 ร้อยละ 96.13 ร้อยละ 96.17 และร้อยละ 96.16

ค่านวน = 384.64

4

= 96.16

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน