



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน
ประจำปีงบประมาณ 2563

ศึกษาโดยคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการสาธารณสุข 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน	96.14	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 3 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข	96.17	4.83	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งาน

บริการที่ 4 งานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ งานด้านการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน งานด้านการให้บริการสาธารณสุข และงานด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.05 ร้อยละ 96.14 ร้อยละ 96.17 และร้อยละ 96.05

ค่าเฉลี่ย	คำนวณ	=	<u>384.40</u>
คะแนนเฉลี่ย			4
ค่าเฉลี่ยรวม		=	96.10
การให้คะแนน	คะแนนที่ได้	=	10 คะแนน