



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว  
อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

---



### บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา จำนวน 50 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 80 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 100 คน งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 50 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า

#### งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.59 หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ (91.80)