

รายงานสรุปการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้า ประเมินจำนวน 4 ด้านคือ 1) งานด้านการให้บริการน้ำประปา (การจัดเก็บค่าน้ำประปา) 2) งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ 3) งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้วฟ้าจำนวน 1,716 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบในการเลือกตัวอย่างจำนวน 622 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยประเมินด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละความพึงพอใจและวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการให้บริการน้ำประปา (การจัดเก็บค่าน้ำประปา)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.88$

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.37$, $SD = 0.87$

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.40$, $SD = 0.88$

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.42$, $SD = 0.88$

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการน้ำประปา (การจัดเก็บค่าน้ำประปา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.86$

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.86$

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.41$, $SD = 0.88$

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.86$

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.37$, $SD = 0.86$

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.34$, $SD = 0.87$

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.88$

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.33$, $SD = 0.87$

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.85$

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.88$

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.34$, $SD = 0.87$

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.36$, $SD = 0.89$

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.47$, $SD = 0.89$

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.89$

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.89$

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมี $\bar{x} = 4.43$, $SD = 0.89$

สรุปคะแนนความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี $\bar{x} = 4.42$, $SD = 0.8$

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

งานด้านการให้บริการน้ำประปา (การจัดเก็บค่าน้ำประปา)

1. การบริการจัดเก็บค่าน้ำ ควรบอกล่วงหน้าเพื่อจะได้สะดวกในการจ่ายเงิน

งานด้านการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ดูแลถูกต้องตามระเบียบการรับเบี้ยยังชีพ
2. ควรขอความร่วมมือจากประชาชนให้มีส่วนร่วมในการลงทะเบียนให้ถูกต้อง

งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

1. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดที่ประชาชนควรรู้ และมีถังขยะ

ที่เพียงพอ

2. ควรมีความถี่ของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อป้องกันส่งกลิ่นเน่าเหม็น