



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ครอบคลุม 5 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2)งานด้านการศึกษา 3)งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4)งานด้านรายได้หรือภาษี 5)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 5 งานบริการ ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

4. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ



5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการ สาธารณะทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในทุกงาน ว่าเป็นงานที่เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง มุ่งมั่นในการให้บริการเป็นอย่างดี กิจกรรมโครงการต่าง ๆ ดึงดูดความต้องการได้เป็นอย่างดี เกิดประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวม อีกทั้งเมื่อประชาชนในพื้นที่มีปัญหาต้องการให้แก้ไขเรื่องใด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดงก็ดำเนินการให้อย่างเร่งด่วน

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 5 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 92.16 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา