



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลิษฐ์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และต้องขอขอบพระคุณ ดร.ศราวุธ สังข์วรรณะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
ตุลาคม 2561



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 90 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 30 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 90 คน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 95 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน		
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	95.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
งานด้านการศึกษา		
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	94.20	อยู่ในระดับมากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี		
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	95.40	อยู่ในระดับมากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	95.60	อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.05