



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง
จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2560

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพ ผลงาน คณาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏสุรินทร์ในการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหน่วยงานคณะผู้ประเมิน ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตันท์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏสุรินทร์ ซึ่งได้รับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และต้องขอขอบพระคุณ ดร.ศราวุธ สังข์วรรณ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏสุรินทร์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่ง เกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ ในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับที่เป็นตัวอย่างทุกท่านได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงเป็นผลให้ได้คำตอบที่เป็นความจริงนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม 2560



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ / หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการ หรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2560 ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 1 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 36 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 90 คน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 95 คน กลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีคำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.40