



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลกระเสี้ยว

อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2560

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



หนังสือรับรองผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2560

การสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระเสี้ยว อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2560 ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 50 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน กลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชาญ วัฒนวิทย์ วังษ์ยืน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.76	95.20	มากที่สุด	2
2. งานด้านการศึกษา	4.75	95.00	มากที่สุด	3
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	95.20	มากที่สุด	2
4. งานด้านสาธารณสุข	4.77	95.40	มากที่สุด	1
รวม	4.76	95.20	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเสียว อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี