



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ที่ อย ๗๗๓๐๑/

วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือได้ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการ นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางเตือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และศึกษาระดับ
คุณภาพการให้บริการกิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ
ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มา
รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและแบบสอบถามคุณภาพการ
ให้บริการกิจกรรมสาธารณะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางเตือ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานต่างๆขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเตือ ดังนี้

-งานกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

-งานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

-งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

-งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๔๐

๓. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่ามีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิด
ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ยังควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

-งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน เพื่อการพัฒนา/
ปรับปรุง/จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ ให้มีความเหมาะสม
และเพียงพอต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความสะดวก ความประทับใจต่อผู้รับบริการ เพิ่มประสิทธิภาพ
สูงสุดในการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางนิตา สัมภวคุปต์)

นิติกรชำนาญการ

ผู้รายงาน

ความเห็น
ได้ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ความเห็น ควรส่งเสริม

ความเห็น.....

(นายบำรุง โพธิ์ศิลา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเต๋ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ ๔ งาน ได้แก่ งานกิจการประปา งานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิได้ประเมินความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

-งานกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

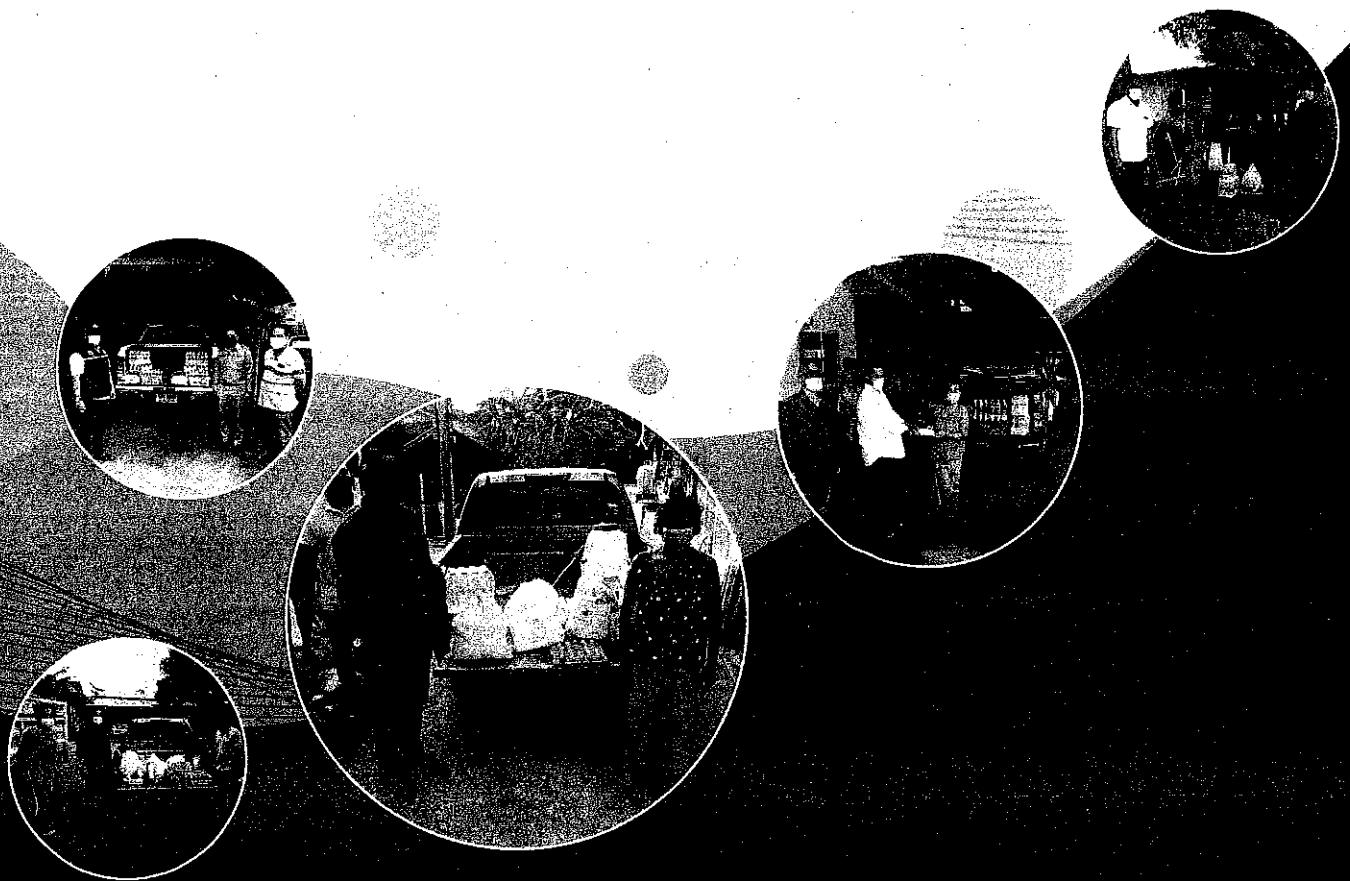
-งานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

-งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

-งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๔๐

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{๙๖.๘๐ + ๙๖.๖๐ + ๙๖.๖๐ + ๙๖.๔๐}{๔} \\ &= ๙๖.๖๐\%\end{aligned}$$

สรุป ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐



การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2564