



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ที่ สป ๗๓๕๐๑/

วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ได้ขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ให้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง โดยให้สำรวจในประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
๒. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
๓. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
๔. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้าง
๕. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๖. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง สำเร็จลุล่วงและได้ส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองแล้ว โดยสรุปผลการประเมินตามรายงานการประเมินความพึงพอใจในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ซึ่งจากผลการศึกษา ได้ใช้แบบสอบถามผู้ที่ได้รับบริการใน ๖ ภารกิจหลัก คือ

๑. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๘๗.๒๐%

๒. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ๗๐.๑

โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๔.๒๐ %

๓. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๗๐.๔

โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๒.๘๐ %

๔. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้าง ๗๐.๓

โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๘๙.๔๐ %

๕. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๗๐.๕

โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๗๙.๘๐ %

๖. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ๗๐.๗

โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๗๙.๖๐ %

สรุปผลการประเมินตามรายงานการประเมินความพึงพอใจในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ทั้ง ๒ ภารกิจ คิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ รายละเอียดตามเอกสารงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

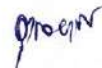
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางสาวสุภาวดี ปัญญา
ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ

ความคิดเห็นรองปลัด.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวตุลากร ดวงจิตร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ความคิดเห็นปลัด..... 

(ลงชื่อ)



(นายวินัย ชนกุลวีระวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ความคิดเห็นนายก.....ทราบ.....

(ลงชื่อ)



(นายวินัย ชนกุลวีระวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค 2) งานด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 4) งานด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และ 5) งานด้านการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค 2) ด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ 3) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 4) ด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และ 5) ด้านการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการใน 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 700 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 8

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณางานบริการแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่

2.1 งานบริการด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.2 งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.3 งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 8

ค

2.4 งานบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 6

2.5 งานบริการด้านการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 6

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี