



# การประเมินความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง

อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ประจำปี พ.ศ. 2560**

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จำนวนทั้งสิ้น 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20
5. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรจะมีป้ายหรือเอกสารให้บริการชัดเจนมากขึ้น
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม
3. งานด้านการศึกษา ควรจัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
4. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีป้ายแสดงสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการชัดเจน
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรให้มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

  


(นายอาคม สงเคราะห์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ