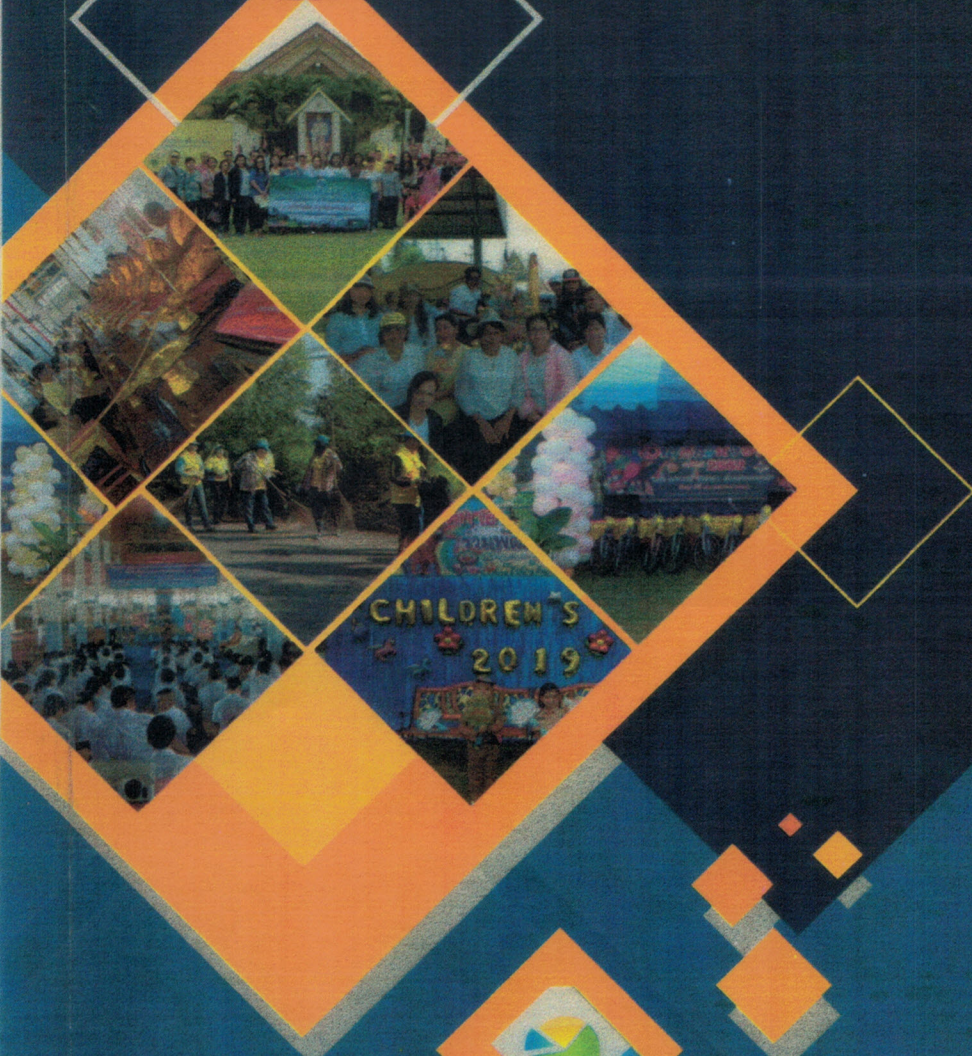




องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา
อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



CHILDREN'S
2019

การประเมินผล **ความพึงพอใจ**

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ประจำปี พ.ศ. 2562



1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60

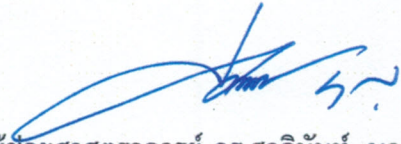
ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วน ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งสมควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านการศึกษา ควรมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมกับบางกิจกรรมที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เพื่อผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
3. งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ควรมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างเป็นระบบและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการจะได้เข้าใจขั้นตอนในระบบของงาน
4. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ควรมีขั้นตอนการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนถูกต้อง เพื่อผู้รับบริการสอบถามข้อมูล หรือติดต่องานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตินันท์ บุญมี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ