



องค์การบริหารส่วนตำบลลาดฉาง  
อำเภอเสนา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประเมินผลความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ



ประจำปี พ.ศ. 2565

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงตัวแทนจากทั้งภาครัฐและเอกชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา จำนวนทั้งสิ้น 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9 โดยแสดงเรียงตามค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา และงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์จากคะแนนที่มีค่าต่ำสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการติดต่อสื่อสารในแต่ละช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และอื่นๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ

2 งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3 งานด้านการศึกษา ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลากหลายช่องทาง

4 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการแจ้งข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมร อักษร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ