



# การประเมินความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอฟักไผ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประจำปี พ.ศ. 2560

## 1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู จำนวนทั้งสิ้น 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานงานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00
5. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ยังควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. งานด้านกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ควรแสดงสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างชัดเจน
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแสดงป้ายหรือเอกสารการให้บริการอย่างชัดเจน

4. งานด้านการศึกษา ควรมีช่องทางติดต่อในการรับบริการที่หลากหลาย
5. งานด้านการรักษาความสะอาด ควรจัดโต๊ะเก้าอี้รองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(นายเอกวิศว์ สงเคราะห์)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ