องค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้
อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง **หน้า**

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4

2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 4

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล 5

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 6

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ 10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ 11

3. ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ 15

ภาคผนวก 17

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 18

ภาคผนวก ข รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย 24

ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 26

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 10 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลรางจรเข้ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง
2. งานด้านการศึกษา ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ต่อการให้บริการ
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการแจ้งข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานเพื่อให้ประสานงานและสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลินันท์ บุญมี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ