



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลับ อำเภอบางปะอิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านพลับ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลับ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลับ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลับ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้
 - 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60
 - 1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80
 - 1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลับ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้
 - 2.1 งานกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80

2.2 งานศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40

2.3 งานสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
91.00

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลับ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิด
ความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรปรับปรุงป้ายแสดงขั้นตอนการบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรปรับปรุงป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล


(อาจารย์จิตเสริญ ศรีสวัสดิ์)
คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์