

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามลักษณะรายการเลือกตอบ (Check list) จำนวน 24 ข้อ โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก สุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตารางแปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก ตามประเด็นต่างๆ ได้ข้อสรุปดังนี้

### 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.40

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความ

พึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40

### 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60

### 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.00

### 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60

6. ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุกในภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสุก เมื่อพิจารณาตามเรื่องขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 รองลงมาได้แก่งานด้านการศึกษาและ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.85