บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในภารกิจงานบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี งานขอบ้านเลขที่ งานขออนุญาตปลูกสร้าง และงานให้บริการด้านสาธารณสุข พิจารณาตามประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสรุปในภาพรวม พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมร้อยละ 80.2 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 7 คะแนน** เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ ได้ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมแสดงได้ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.61	มาก	79.4	6
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.91	0.62	มาก	78.2	6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.62	มาก	81.2	7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.63	มาก	81.0	7
ภาพรวมความพึงพอใจ	**4.01**	**0.62**	**มาก**	**80.2**	**7**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมของทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 80.2 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 7 คะแนน เมื่อพิจารณาตามประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 81.2) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 81.0) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 79.4) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 78.2) ตามลำดับ