

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามมาด้วยงานสังคมสงเคราะห์ และงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70, 4.59 4.56 และ 4.47 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามมาด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69, 4.60, 4.54 และ 4.49 ตามลำดับ