

7. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 5 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย	4.52	4.55	4.57	4.54
2. ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	4.55	4.60	4.64	4.66
3. ด้านการป้องกันโรคอุบัติใหม่ (โรคติดต่อ)	4.53	4.55	4.55	4.59
4. ด้านการกำกับดูแลโรงงาน	4.53	4.53	4.61	4.58
5. ด้านสาธารณสุขมูลฐาน	4.64	4.62	4.63	4.62
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.55	4.57	4.60	4.60
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	91.00	91.40	92.00	92.00
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 5 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย	4.54	90.80	มากที่สุด
2. ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ด้านการป้องกันโรคอุบัติใหม่ (โรคติดต่อ)	4.55	91.00	มากที่สุด
4. ด้านการกำกับดูแลโรงงาน	4.56	91.20	มากที่สุด
5. ด้านสาธารณสุขมูลฐาน	4.62	92.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.58	91.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันโรคอุบัติใหม่ (โรคติดต่อ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการกำกับดูแลโรงงาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด