

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.68 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องาน สาธารณสุข (การจัดการขยะ) มากที่สุด รองลงมาเป็นงานสังคมสงเคราะห์ ตามมาด้วย งานกฎหมาย และคดี และงานสาธารณสุข (หมู่บ้านสาธารณสุข) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65, 4.58 4.50 และ 4.45 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62, 4.55, 4.54 และ 4.46 ตามลำดับ