



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอฟ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.80 | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.80 | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.60 | อยู่ในระดับมากที่สุด |



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.25, $\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.38)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 97.80, $\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 96.60, $\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.35) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.45) และ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 94.80, $\bar{X}$ = 4.74, S.D.=0.42) ตามลำดับ