

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานบริการด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .55) และด้านขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50) รองลงมาคืองานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.49) และงานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.51) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาด่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37