

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 7 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข (2) งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (4) งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา (5) งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (6) งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (7) งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.45 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.45) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.47) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.40 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 7 งาน พบว่า งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.45) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.48) งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.47) งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.44) และงานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43