

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 ด้านกฎหมาย (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 93.63 ($\bar{x}=4.68$, S.D. = .05) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.13 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .08) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.53 ($\bar{x}=4.68$, S.D. = .09) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.47 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .09) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.38 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .09) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 7 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .11) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.66 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .16) งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.61 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .15) งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.38 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .13) งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.31 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .17) งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.51 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .13) และงานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.19 ($\bar{x}=4.56$, S.D. = .22) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.63