

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกู่แก้ว จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (4) งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกู่แก้ว จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.03 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกู่แก้ว จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกู่แก้ว จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16