

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .55) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานบริการ ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจใน ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.51) รองลงมา ความพึงพอใจในด้านการศึกษาและความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) และ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29