

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 5 งาน คือ (1)งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คืองานชุดเจาะบ่อบาดาล (2)งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ (3)งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม (4)งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงานสันถนาการดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณีของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ (5)ด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 5 งาน พบว่า งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงานสันถนาการดนตรี กีฬา วัฒนธรรมและประเพณีของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.32$) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.30$) งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.29$) งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$) งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{x}=4.74, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (ได้ระดับ 10 คะแนน)