

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปี 2566 วัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านการเกษตร (2) งานบริการที่ 2 ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) งานบริการที่ 3 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ (4) งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.21 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.32) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) รองลงมาคือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 ด้านการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.41) งานบริการที่ 4 ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) และความพึงพอใจงานบริการที่ 2 งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปี 2566 อยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19

## Executive Summary

The Objective for this instruction, for the exploration and the evaluation of the providing Public of satisfaction 's services as of Muang-Kae's Subdistrict Municipality, ThaToom District, Surin Province year 2023. For the specific purpose as 1) To assess the level of overall satisfaction with the service for 4 sides: 1) The Service process 2) The Service channels 3) The Service Staff 4) The Facilities of 4 services as 1) the service no.1 the agriculture, 2) the service no. 2 the civil engineering and the requesting permission for buildings, 3) the service no.3 the Municipal affairs or the disaster prevention and relief, 4) the service no.4 the Public health.

People was very satisfied with the service of Muang-Kae's Subdistrict Municipality, ThaToom District, Surin Province, all of the perspective in the highest level with an average satisfaction rate of 95.19 percent ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) when considering each aspect, it was found that the service channels had the highest average with an average satisfaction rate of 92.21 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.32) the subordinate is the service's staff with an average satisfaction rate of 95.20 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43) the service process with an average satisfaction rate of 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.37) the facilities with an average satisfaction rate of 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.44)

When considering the 4 manner of services as followed found that the Satisfaction of service no. 3 the Municipal services or the disaster prevention and relief with the highest level with an average satisfaction rate of 95.21 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) the subordinate is the satisfaction with the service no. 1 the agriculture with an average satisfaction rate of 95.20 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.41) the service no.4 the Public health with an average satisfaction rate of 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) the service no. 2 the civil engineering and the requesting permission for buildings with an average satisfaction rate of 95.17 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) which are also ranked at the highest level, respectively.

In summary, Muang-Kae's Subdistrict Municipality, ThaToom District, Surin Province as an organization with high potential of the public service have to maintain the service levels to be more efficient and the achievements sustainable results of the organization, everlasting. Importantly, the services should be continuously developed. The consistent with the people's desired who received the services which results of the evaluation of the satisfaction service 's levels as of Muang-Kae's Subdistrict Municipality, ThaToom District, Surin Province year 2023 in the highest level with an average satisfaction rate of 95.19.

