

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ (2) งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาแหล่งน้ำ และ (4) งานบริการที่ 4 ด้านบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.53 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.48 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.43) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.01 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.45)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาแหล่งน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32