

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านสาธารณสุข 4) งานบริการด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2565 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.45) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.53) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.51) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.50) และงานบริการที่ 1 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77