

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี (2) งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข (4) งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.35 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.39 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) รองลงมาคืองานบริการที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.33 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) และงานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.33 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.35