

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ วัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.35) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี และให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์หมากแข้ง

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 (ได้ 10 คะแนน)