

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในเขตตำบลบ้านขาม (2) งานบริการที่ 2 โครงการให้ประชาชนคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางและสร้างวินัยการทิ้งขยะตำบลบ้านขาม (3) งานบริการที่ 3 ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านขามทั้ง 2 แห่ง และ(4) งานบริการที่ 4 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) , ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.88 ($\bar{x}=4.69$, S.D. = .37)

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .39) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในเขตตำบลบ้านขาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .35) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 โครงการให้ประชาชนคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางและสร้างวินัยการทิ้งขยะตำบลบ้านขาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านขามทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 (9 คะแนน)