

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.52) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) รองลงมาคืองานบริการที่ 3 ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.47) งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51) และงานบริการที่ 3 รายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52