บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ จำนวน 7,378 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านกฎหมายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคืองานบริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 งานบริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาติดตามงานพร้อมปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยมีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำขององค์กรโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมต่อไป