



**โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2559**

โดย

**สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทรศัพท์ 043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquetmsu.msu.ac.th**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ($\bar{x}=4.61$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.73 ($\bar{x}=4.64$, S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.16 ($\bar{x}=4.61$, S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.00 ($\bar{x}=4.60$, S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.89 ($\bar{x}=4.60$, S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 (ได้ 9 คะแนน)

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	9	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,271 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 376 คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 92.20 แยกเป็นงานที่ประเมินได้ คือ (1) งานด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.73 (2) งานด้านเทคนิคหรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.89 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.00 (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.16

