



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มติที่ 2 มิติต้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดุน

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>		<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 2563</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,532 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.22</p> <p>แยกเป็น</p> <p>(1) ด้านจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00</p> <p>(2) ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21</p> <p>(3) ด้านสวัสดิการสังคมฯ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39</p> <p>(4) ด้านโยธา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.28</p> <p>เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....</p>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านจัดเก็บรายได้ (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านสวัสดิการสังคมฯ (4) ด้านโยธา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการสังคมฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) รองลงมาคือ ด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .30) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .32) และด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคู มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (10 คะแนน)