



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกจาน
อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .30) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .32) และงานบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลโคกจาน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกจาน ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลโคกจาน อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (10 คะแนน)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกจาน

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลโคกจาน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.00	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณ ภัย	95.21	4.76	.32	มากที่สุด
3. ด้านรายได้หรือภาษี	95.39	4.77	.30	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.28	4.76	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .30) และงานบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19)