



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มิตีที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 10 ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 9 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 8 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 7 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 6 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 5 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 4 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 3 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 2 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 1 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50 0			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... 2562 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,107 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.76 แยกเป็น (1) รูปแบบการบริการภายในหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.76 (2) การให้บริการของบุคลากรภายในหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.57 (3) รูปแบบการบริการนอกสถานที่ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.18 (4) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.33 (5) การดำเนินโครงการพัฒนาท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.76 (6) การดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.76 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 35.58 อายุ 26 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.48 สถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 46.49 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 48.05 อาชีพเกษตรกร เช่น เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประมง คิดเป็นร้อยละ 67.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 9,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.52 และส่วนใหญ่แผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวนที่ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับ 1 งานรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 72.21 จากใช้บริการทั้งหมด ลำดับ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 27.79 จากใช้บริการทั้งหมด ลำดับ 3 งานส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 38.18 จากการใช้บริการทั้งหมด ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การให้บริการของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.54 ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.35)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวนมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวนได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 (ได้ระดับ 10 คะแนน)