



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-72144-5

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย

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		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 2565 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,393 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.17 แยกเป็น (1) ด้านทะเบียน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39 (3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.99 (4) ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 5 ด้าน คือ (1) ด้านทะเบียน (2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (4) ด้านการศึกษา (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 5 ด้าน พบว่า ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.29$) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.32$) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$) และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลวังชัย มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังชัยได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 (ได้ระดับ 10 คะแนน)