



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี 2564

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 5 งาน คือ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (4) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ด้านสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 5 งาน พบว่า ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, S.D. = .32) รองลงมาคือ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .30) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .29) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{X}=4.75$, S.D. = .19) ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{X}=4.74$, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลายชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสะเดา

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านการศึกษา	95.09	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	4.78	.32	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.24	4.76	.29	มากที่สุด
4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.34	4.77	.30	มากที่สุด
5. ด้านสาธารณสุข	94.78	4.74	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. =.32)
รองลงมาคือ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = .30)