



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ

| | |
|-------------|----|
| คะแนนเต็ม | 25 |
| คะแนนที่ได้ | |

| เกณฑ์การประเมิน | | คะแนนที่ได้ | ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน |
|--|-----------|-------------|---|
| ตัวชี้วัด | คะแนนเต็ม | | |
| 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | |
| <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 | | - หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 2565 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,347 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.21 แยกเป็น 1. ด้านจัดเก็บภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.09 2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60 3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.34 5. ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.78 เอกสารหน้าถึงหน้า..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 | | |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 | | |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 | | |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 5 งาน คือ (1) ด้านจัดเก็บภาษี (2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 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 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X}=4.77, S.D.=.30$) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{X}=4.76, S.D.=.29$) ด้านจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{X}=4.75, S.D.=.19$) ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{X}=4.74, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้นำดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองการบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กันยายน 2565

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) | |
| คำนำ | |
| สารบัญ | ก |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน | 5 |
| 1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ | 5 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย | 5 |
| 1.4 กรอบการประเมินผล | 6 |
| 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ | 7 |
| บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 8 |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 8 |
| 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล | 9 |
| 2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล | 9 |
| 2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน | 9 |
| 2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 10 |
| 2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น | 12 |
| 2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | 12 |
| 2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | 13 |
| 2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | 14 |
| 2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกพระ | 15 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล | 32 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 32 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล | 32 |
| 3.3 กระบวนการประเมินผล | 33 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 33 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล | 33 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 33 |
| 3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| 3.8 การนำเสนอข้อมูล | 35 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 36 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม | 37 |
| ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี | 42 |
| ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง | 48 |
| ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ | 53 |
| ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม | 58 |
| ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข | 64 |
| ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกพระ | 70 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 72 |
| 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา | 72 |
| 5.2 สรุปผล | 72 |
| 5.3 อภิปรายผล | 73 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ | 73 |
| บรรณานุกรม | |
| ภาคผนวก | |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ | 37 |
| ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ | 38 |
| ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา | 39 |
| ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ | 40 |
| ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บภาษี ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 42 |
| ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | 43 |
| ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 44 |
| ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 45 |
| ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน | 46 |
| ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 48 |
| ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | 49 |
| ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 50 |
| ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 51 |
| ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน | 52 |
| ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 53 |
| ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | 54 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 55 |
| ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 56 |
| ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน | 57 |
| ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 58 |
| ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | 59 |
| ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 60 |
| ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 61 |
| ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน | 62 |
| ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 64 |
| ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | 65 |
| ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 66 |
| ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 67 |
| ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน | 68 |
| ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ | 70 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน | 6 |
| ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ | 37 |
| ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ | 38 |
| ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา | 39 |
| ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ | 41 |
| ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน | 47 |
| ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน | 52 |
| ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน | 57 |
| ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมทั้ง 4 ด้าน | 63 |
| ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน | 69 |
| ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม | 71 |