

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.20 อายุ 26 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.07 สถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 43.73 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 53.13 อาชีพเกษตรกร เช่น เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประมง คิดเป็นร้อยละ 57.07 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 14,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.80 และส่วนใหญ่แผนกงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ที่ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับ 1 งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 37.60 จากใช้บริการทั้งหมด ลำดับ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 36.00 จากใช้บริการทั้งหมด ลำดับ 3 งานจ่ายเบี้ยยังชีพ คิดเป็นร้อยละ 32.53 จากใช้บริการทั้งหมด ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า รูปแบบการบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.01 ( $\bar{x} = 4.85$ , S.D. = 0.38)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 (ได้ระดับ 10 คะแนน)