



ทต. วัจชัย

อ. น้ำพอง

จ. ขอนแก่น



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดย รศ.ดร.ศิวิฑ ศรีโกคางกุล และคณะ



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2563)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ต.ในเมือง อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น

วันที่ 15 กันยายน 2563

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านทะเบียน	95.25	10	พอใจมากที่สุด
2	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.02	10	พอใจมากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	95.13	10	พอใจมากที่สุด
4	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.04	10	พอใจมากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	95.22	10	พอใจมากที่สุด
6	งานด้านสาธารณสุข	95.12	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.130	10	พอใจมากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 15 กันยายน 2563

รองศาสตราจารย์ ดร.ดิษฐ์ ดิฉันดวงมณี
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังชัยที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังชัย ประจำเดือนมีนาคม 2562 สรุปว่า เทศบาลตำบลวังชัยมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,785 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรรวม 6,530 คน โดยแยกเป็นเพศชายจำนวน 3,164 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 3,366 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 689 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรมีรายได้เฉลี่ย 30,000 บาท/ปี

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 228 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

- (1) ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (2) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.02 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (3) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.13 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)



(4) ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.04 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(6) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.12 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) รายละเอียดสรุปได้ดังตาราง

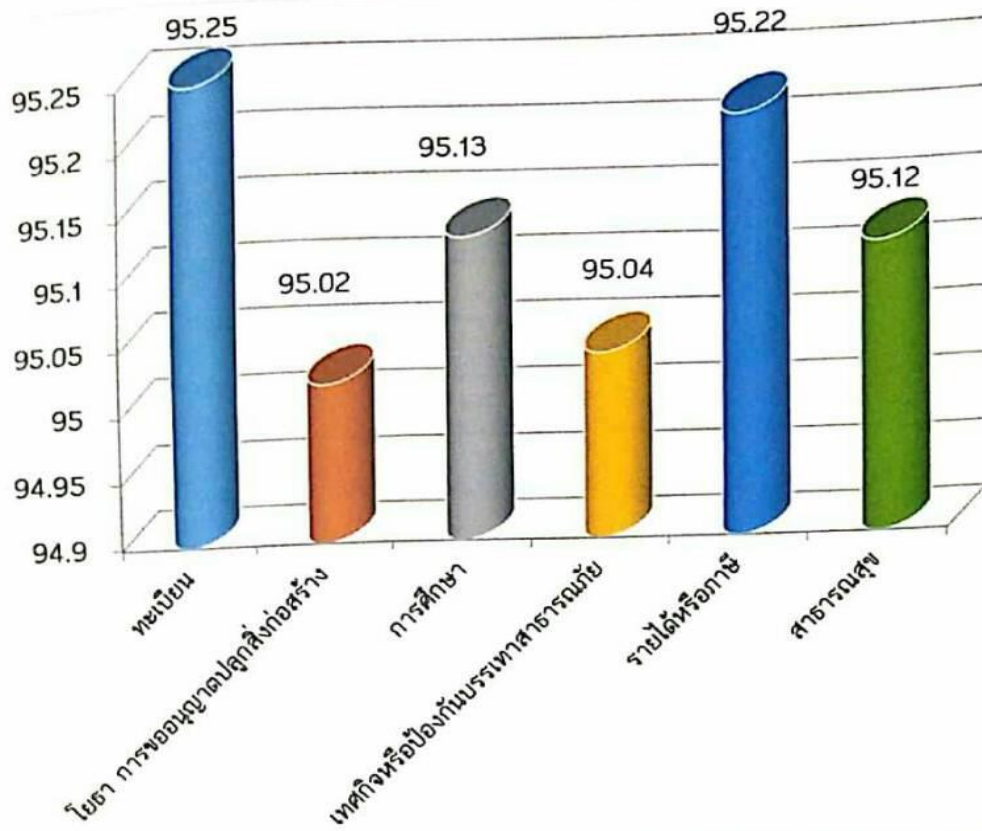
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านทะเบียน	95.25	10	พอใจมากที่สุด
2	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.02	10	พอใจมากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	95.13	10	พอใจมากที่สุด
4	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.04	10	พอใจมากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	95.22	10	พอใจมากที่สุด
6	งานด้านสาธารณสุข	95.12	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.130	10	พอใจมากที่สุด



COLA

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)

