



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565



**เทศบาลตำบลลำน้ำพอง
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชน ผู้รับบริการตามตัวชี้ วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/ กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะ อื่น ๆ ที่ประชาชน ผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านกฎหมาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลลำน้ำพอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,488 คน ชาย 4,175 คน หญิง 4,313 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,114 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน โดย ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจ ความ พึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลน้ำ พอง อำเภอน้ำ พอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ**

1. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านกฎหมาย (งานด้านกฎหมายและการรับเรื่องราวร้องทุกข์) ของเทศบาล ตำบลลำน้ำพอง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความ พึงพอใจร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ ร้อยละ 95.70 หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชน ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องาน ทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.65 กล่าวคือ มี ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านกฎหมาย	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.70	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป

