



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง
อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

โดย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ
เทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
กันยายน 2561



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง
จังหวัดบึงกาฬ ใน 4 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. งานบริการด้านงานทะเบียน	4.68	.654	93.60	มากที่สุด
2. งานบริการด้านสวัสดิการสังคม	4.70	.513	94.00	มากที่สุด
3. งานบริการด้านกองช่าง	4.67	.558	93.40	มากที่สุด
4. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.68	.611	93.60	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.68	.622	93.60	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง
ทั้ง 4 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	✓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอ บึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ประชากรที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง จำนวน 9,950 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่ม ตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของเทศบาลตำบลบึง โขงหลง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการสังคมมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คืองานบริการด้านงานทะเบียน และ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ งานบริการด้านกองช่างและขออนุญาตปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจ ที่ได้รับการประเมิน พบว่า มีระดับความพึง พอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพิ่มมากขึ้น

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ
3. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบ รายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว