



เทศบาลตำบลคำอาฮวน
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สำนักงานเทศบาลตำบลคำอาฮวน
อ.เมือง จ.มุกดาหาร



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (6) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลคำอาฮวน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,947 คน ชาย 6,516 คน หญิง 6,431 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 4,822 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 232 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ



1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
 2. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
 3. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
 4. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
 5. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.54 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
 6. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 6 ด้าน ข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.58 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป

