



รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ 2559



เทศบาลเมืองบ้านโป่ง
อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น



มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Khon Kaen University

กันยายน 2559



ชื่อเรื่อง : รายงานผลการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2559

ผู้ประเมิน : อ.ชาญชัย นิยะนุช นักวิจัย/ผู้วิเคราะห์รายงานการประเมินความพึงพอใจ
: อ.รณรงค์ อยู่เกตุ ภาควิชาพืชสวน คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

รายงานผลการประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประจำปีงบประมาณ 2559 และเพื่อ นำผลการสำรวจ การวิเคราะห์ การประเมิน และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยยึดถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ที่เคยใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน โดยใช้แบบสำรวจถามความพึงพอใจในการให้บริการ สุ่มสัมภาษณ์ใช้หลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเคจซี มอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ สรุปได้ดังนี้



1) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ และช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.08 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.06 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.17 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) การประเมินผลจากการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 96.92 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



สรุปการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ผสมกับการประเมินผลจากการบริการในภาพรวมของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) สรุปการประเมินผลจากการให้บริการ รายโครงการ/กิจกรรม

2.1 งานด้านเทศกิจและป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ปี 2559

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.73 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.51 ✓
อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.57 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11 อยู่ในเกณฑ์ ✓
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านเทศกิจและป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ปี 2559 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.73 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ปี 2559

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 ✓
อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.64 อยู่ในเกณฑ์
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ปี 2559 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



2.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปี 2559

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.29 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.97 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.27 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปี 2559 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.4 งานบริการทางด้านการศึกษา ปี 2559

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.82 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.74 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ งานบริการทางด้านการศึกษา ปี 2559 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.86 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 กิจกรรมของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.23 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด