



การประเมินความพึงพอใจของประชาชน
การให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำสวย
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย



ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โดยภาพรวม

สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. โครงการอบรมความรู้พัฒนาคุณภาพและศึกษาผู้สูงอายุโรงเรียนผู้สูงอายุภูผาล้อมน้ำสวย	4.88	0.32	97.65	มากที่สุด
2. โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักรักษ์สิ่งแวดล้อม	4.82	0.37	96.35	มากที่สุด
3. โครงการเกษตรอินทรีย์ ตามแนวทางศาสตร์พระราชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.91	0.28	98.10	มากที่สุด
4. โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่	4.80	0.41	95.90	มากที่สุด
5. โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.86	0.34	97.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ โครงการเกษตรอินทรีย์ตามแนวทางศาสตร์พระราชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.10 รองลงมา โครงการอบรมความรู้พัฒนาคุณภาพและศึกษาผู้สูงอายุโรงเรียนผู้สูงอายุภูผาล้อมน้ำสวย โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมา โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด ลดขยะ รักรักษ์สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 และโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการอบรมความรู้พัฒนาคุณภาพและศึกษาดูงานผู้สูงอายุโรงเรียนผู้สูงอายุภูผาล้อมน้ำสวย ภาพรวม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการอบรมความรู้พัฒนาคุณภาพและศึกษาดูงานผู้สูงอายุโรงเรียนผู้สูงอายุภูผาล้อมน้ำสวย โดยภาพรวม

โครงการอบรมความรู้พัฒนาคุณภาพและศึกษาดูงานผู้สูงอายุโรงเรียนผู้สูงอายุภูผาล้อมน้ำสวย	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	X	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	4.89	0.28	97.80	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการบริการ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.88	0.32	97.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการอบรมความรู้พัฒนาคุณภาพและศึกษาดูงานผู้สูงอายุโรงเรียนผู้สูงอายุภูผาล้อมน้ำสวย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.65

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบล
น้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด สดขะ
รักษ์สิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาล
ตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการมอบต้นไม้แทน
พวงหรีด สดขะ รักษาสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม

โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด สดขะ รักษ์สิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	X	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.81	0.38	96.20	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการบริการ	4.82	0.37	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.82	0.37	96.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการมอบต้นไม้แทนพวงหรีด สดขะ
รักษ์สิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา ด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ
4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบล
น้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการเกษตรอินทรีย์ ตามแนวทาง
ศาสตร์พระราชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวม

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาล
ตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลยปีงบประมาณ 2564 โครงการเกษตรอินทรีย์
ตามแนวทางศาสตร์พระราชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวม

โครงการเกษตรอินทรีย์ ตามแนวทางศาสตร์ พระราชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	X̄	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการบริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.91	0.28	98.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำ
สวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการเกษตรอินทรีย์ ตามแนวทางศาสตร์
พระราชาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็น
ร้อยละ 98.10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ โดยภาพรวม

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ โดยภาพรวม

โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	4.80	0.35	96.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	95.60	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการบริการ	4.81	0.43	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.80	0.41	95.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและหมอกควัน โดยภาพรวม

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและหมอกควัน โดยภาพรวม

โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและหมอกควัน	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการบริการ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.88	0.33	97.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและหมอกควัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60