



เทศบาลตำบลภูจองนายอย

อ.นางะหลวย จ.อุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564



คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี และคณะ



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลภูจ้อย อําเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี
ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	97.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านสาธารณสุข	4.88	97.60	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.86	97.20	10	มากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.87	97.40	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2564

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ คุวรรู้ดี
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลภูจองนายอย โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 580 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลภูจองนายอย เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงาน ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลภูจองนายอย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียง

ตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความพึงพอใจ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลภูจองนายอย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้อง และครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลภูจองนายอย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความพึงพอใจ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลภูจองนายอย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความพึงพอใจ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลภูจองนายอย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

6. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า เทศบาลตำบลภูจองนายอย ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 และการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และการให้บริการของงานด้านการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

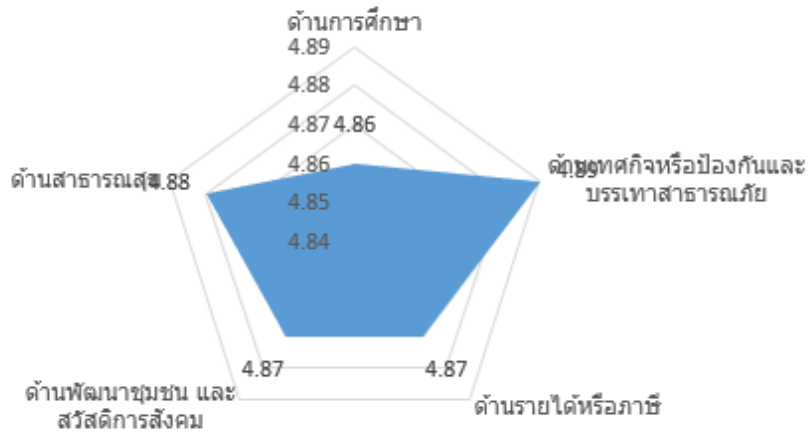
6.4 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	97.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านสาธารณสุข	4.88	97.60	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.86	97.20	10	มากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.87	97.40	10	มากที่สุด

รวมภารกิจทุกด้าน



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ

ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรายภารกิจ