



รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกุดประทาย อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี
(ประจำปีงบประมาณ 2561)



คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โดย ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน

(หัวหน้าโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ)

ร่วมกับ เทศบาลตำบลกุดประทาย อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2561)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ต.เมืองศรีโค อ.วารินชำราบ
จ.อุบลราชธานี

วันที่ 24 กันยายน 2561

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลกุดประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2561) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	ด้านทะเบียน	92.11	9	พอใจมาก
2	ด้านการศึกษา	92.86	9	พอใจมาก
3	ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	91.54	9	พอใจมาก
4	ด้านรายได้หรือภาษี	92.55	9	พอใจมาก
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.07	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน		92.826	9.20	พอใจมาก

รับรอง ณ วันที่ 24 กันยายน 2561



วิชาการในตำแหน่งหัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลฤๅษีประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลฤๅษีประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) เทศบาลตำบลฤๅษีประทาย มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,436 คน แยกเป็นชาย 6,834 คน หญิง 6,602 คน จำนวน 4,873 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561) จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลฤๅษีประทาย มีทั้งหมด 21 หมู่บ้าน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 672 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 13,436 คน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลฤๅษีประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลฤๅษีประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) สรุปได้ว่า

○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) มี 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลฤๅษีประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.07 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) มี 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.11 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(3) ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.54 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(4) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.55 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	ด้านทะเบียน	92.11	9	พอใจมาก
2	ด้านการศึกษา	92.86	9	พอใจมาก
3	ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	91.54	9	พอใจมาก
4	ด้านรายได้หรือภาษี	92.55	9	พอใจมาก
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.07	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน		92.826	9.20	พอใจมาก

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน

