



เทศบาลตำบลกุดประทาย  
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี และคณะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลกุตประทาย  
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนิดา เกิดหนูวงศ์  
อาจารย์รวิ กลางประพันธ์

โครงการความร่วมมือระหว่าง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ  
เทศบาลตำบลกุตประทาย

ลิขสิทธิ์ของเทศบาลตำบลกุตประทาย



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตำบลในเมือง  
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่ 5 สิงหาคม 2564

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลภูดงประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
(ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปคะแนนได้ดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านทะเบียน	4.91	98.20	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.83	96.60	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
6	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
7	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 7 ภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 5 สิงหาคม 2564

แนบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 7 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 13,582 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 680 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 7 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลกุดประทาย** ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน ภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

**2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลกุดประทาย** ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก ในที่สาธารณะ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

**3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลกุดประทาย** ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ชาวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ชาวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ชาวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

7. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

### สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 7 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

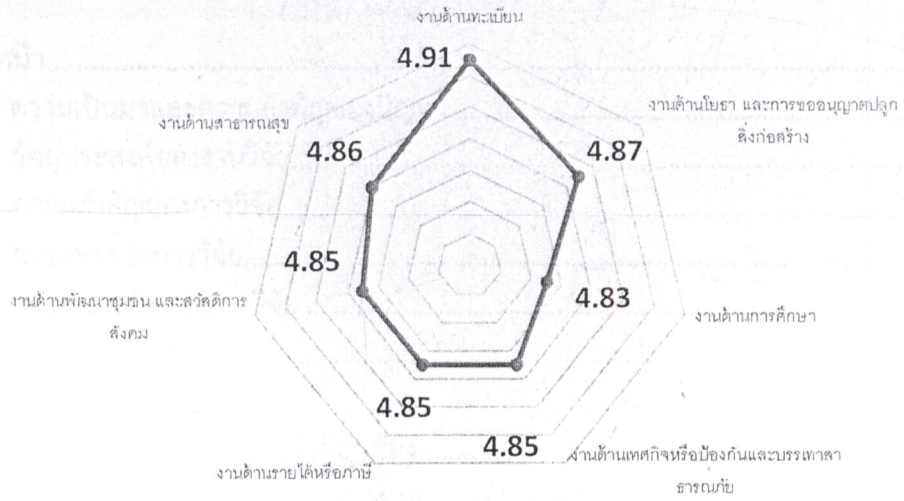
เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการของงานด้านทะเบียน ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
5. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
6. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
7. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 7 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

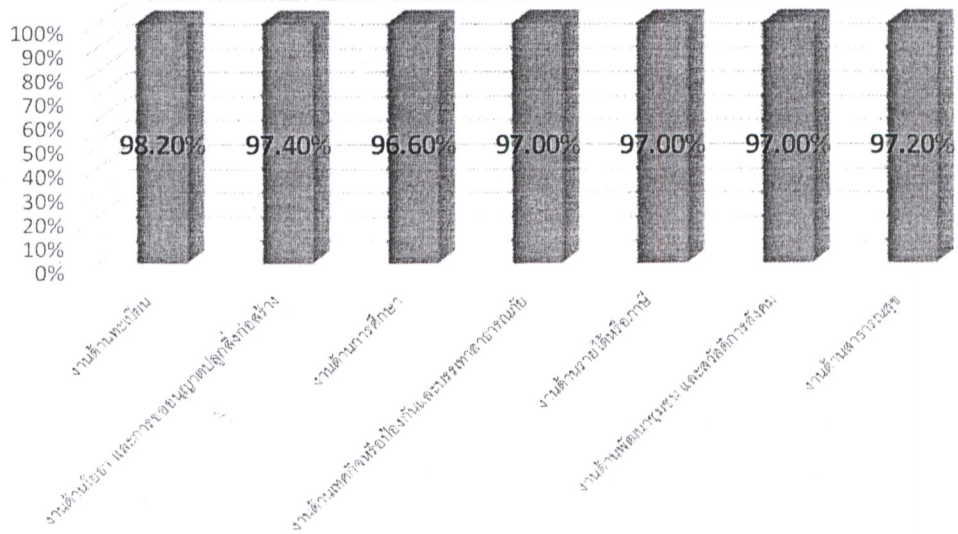
ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านทะเบียน	4.91	98.20	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.83	96.60	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
6	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
7	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 7 ภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด

### ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 7 ด้าน

### ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 7 ด้าน