



โครงการสำรวจและประเมินความพึง  
พอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

## เทศบาลตำบลกุดประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรวู้ดี และคณะ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลกุดประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.89	97.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.92	98.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.89	97.80	10	มากที่สุด
4	งานด้านบริการกฎหมาย	4.88	97.60	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.88	97.60	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.88	97.80	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 16 กันยายน 2565

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุฎประทาย โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 680 ราย

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลกุฎประทาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลกุฎประทาย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลกุดประทาย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลกุดประทาย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านบริการกฎหมาย เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายในภาพรวมของเทศบาลตำบลกุดประทาย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมของเทศบาลตำบลกุดประทาย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

6. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า เทศบาลตำบล กุดประพาย ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.3 การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.4 การให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

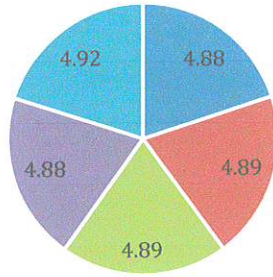
6.5 การให้บริการของงานด้านการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ดังจะแสดง ข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.89	97.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.92	98.40	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.89	97.80	10	มากที่สุด
4	งานด้านบริการกฎหมาย	4.88	97.60	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.88	97.60	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.88	97.80	10	มากที่สุด

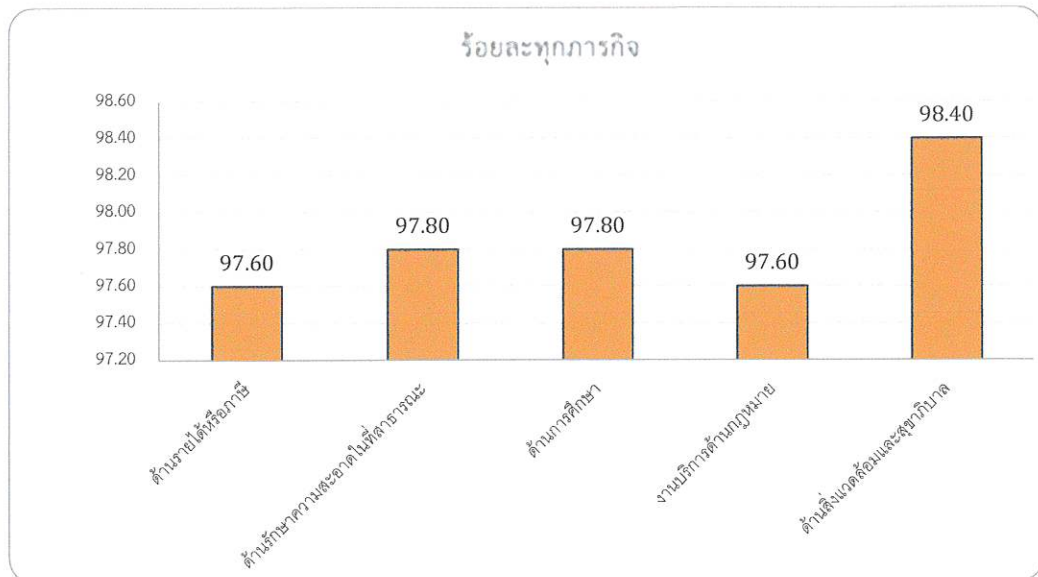


### ค่าเฉลี่ยทุกภารกิจ



- ด้านรายได้หรือภาษี
- ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ด้านการศึกษา
- งานบริการด้านกฎหมาย
- ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

### แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ



### แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรายภารกิจ