



เทศบาลตำบลบัวงาม
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี และคณะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบัวงาม
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฤติมา มุ่งหมาย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดุลยเดช ต้นแก้ว

โครงการความร่วมมือระหว่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ
เทศบาลตำบลบัวงาม

ลิขสิทธิ์ของเทศบาลตำบลบัวงาม



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่ 6 สิงหาคม 2564

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

ลำดับที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านทะเบียน	4.82	96.40	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.86	97.20	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ภารกิจ		4.85	97.00	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2564

นาง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบัวงาม โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 7,034 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 380 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลบัวงาม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านทะเบียน ในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เทศบาลตำบลบัวงาม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบัวงาม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลบัวงาม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

เทศบาลตำบลบัวงาม ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

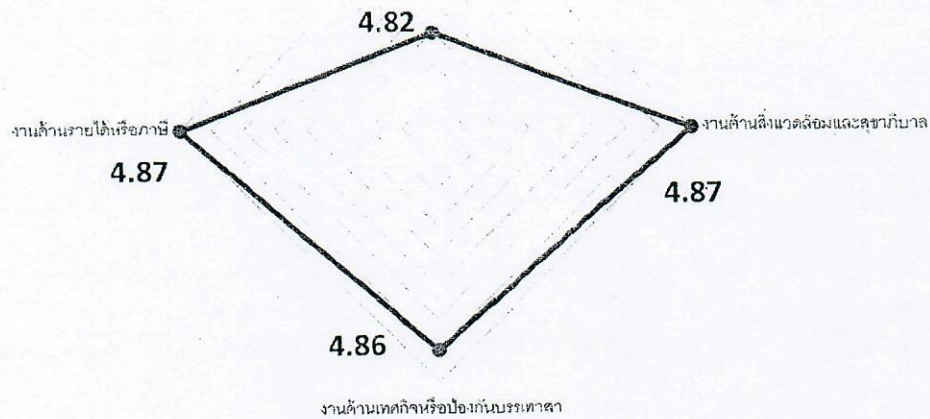
1. การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านทะเบียน ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านทะเบียน	4.82	96.40	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.87	97.40	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.86	97.20	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ภารกิจ		4.85	97.00	10	มากที่สุด

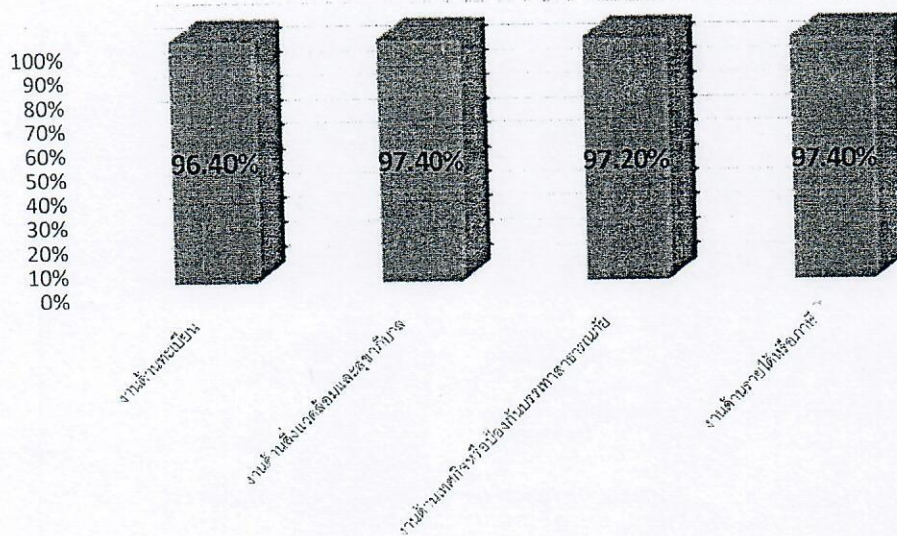
ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ

งานด้านทะเบียน



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน

ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านทะเบียน
ของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านทะเบียน จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ
☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. รายได้ต่อเดือน
☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 บาท ขึ้นไป
5. การศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
6. อาชีพ
☐ เกษตรกร ☐ พนักงาน/ลูกจ้าง
☐ รับราชการ ☐ ค้าขาย
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....

วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านทะเบียน

กชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. มีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง 2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและชัดเจน 3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง หรือบัตรคิว 4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 5. มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 6. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม 9. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม 10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 11. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอกับผู้รับบริการ 12. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด 13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ 14. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน 15. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
ด้านช่องทางการให้บริการ 16. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้ายเว็บไซต์ 17. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน 18. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ 19. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ 20. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....