



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่ 30 กรกฎาคม 2564

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปคะแนนได้ดังนี้

ลำดับที่	ด้านภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.81	96.20	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.91	98.20	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.79	95.80	10	มากที่สุด
	ภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจ	4.84	96.80	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2564

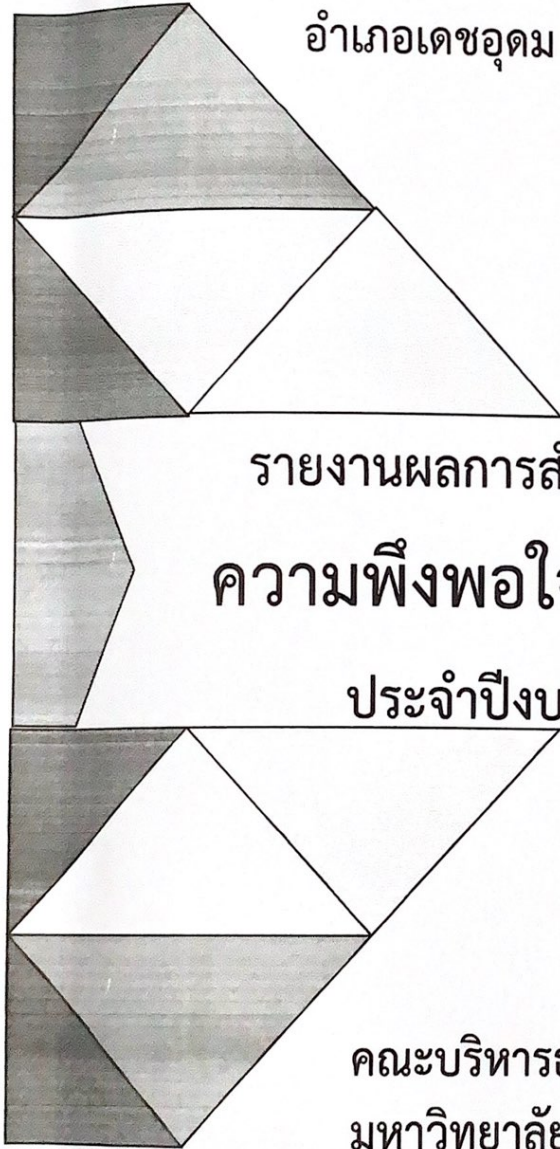
น.น.น

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรูดี)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ



องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรัฐดี และคณะ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 4,942 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 375 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภทในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ในที่สาธารณะ ในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้

ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความ พึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

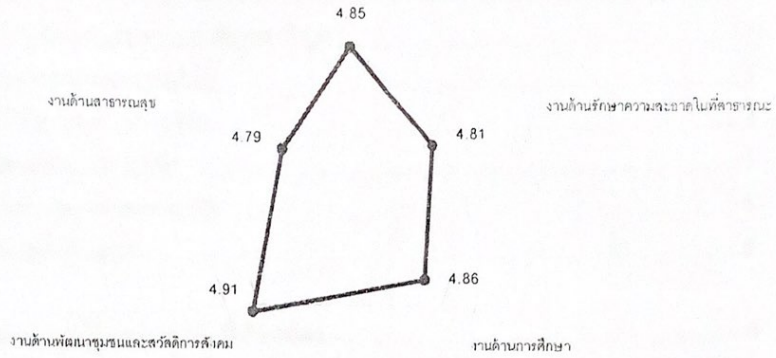
1. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความ พึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
5. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	4.81	96.20	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.86	97.20	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.91	98.20	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.79	95.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.84	96.80	10	มากที่สุด

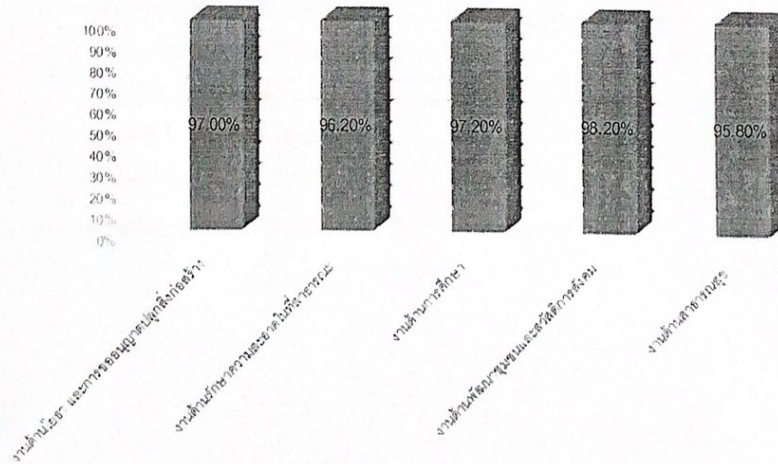
ก

ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ
งานด้านโยธา และการขนถ่ายวัสดุ
สิ่งก่อสร้าง



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน

ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน