



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลค้ำน้ำแซบ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการ
ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านทะเบียน	4.86	97.20	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษาระดับปฐมวัย	4.86	97.20	10	มากที่สุด
3	งานด้านจัดเก็บ	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านการสำรวจซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2564

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรัฐดี

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบโดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษาระดับปฐมวัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านจัดเก็บภาษี และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการสำรวจซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 8,055 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 403 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอการบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษาระดับปฐมวัย เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาระดับปฐมวัยในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการสำรวจซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการสำรวจซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการ แต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุก /คะแนน และการแปลค่า

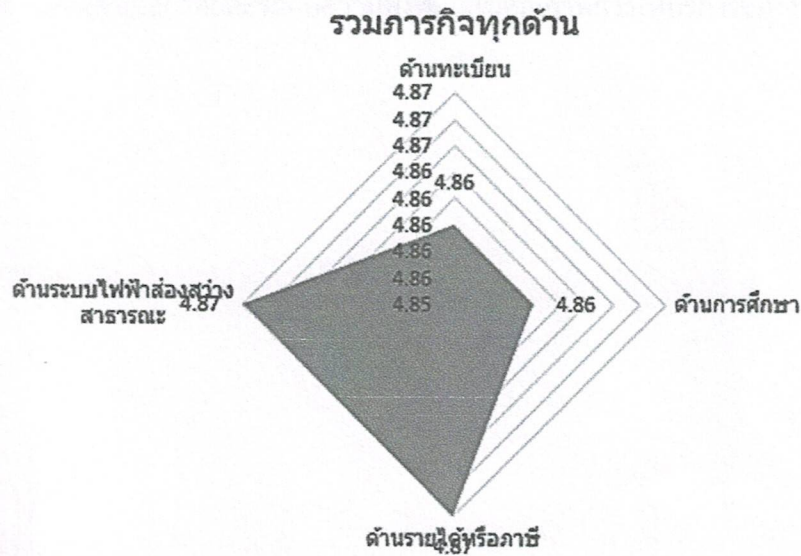
เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1 การให้บริการของการให้บริการของงานด้านจัดเก็บภาษี และ งานด้านการสำรวจซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

2 การให้บริการของงานด้านทะเบียน และ การให้บริการของงานด้านการศึกษาระดับปฐมวัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

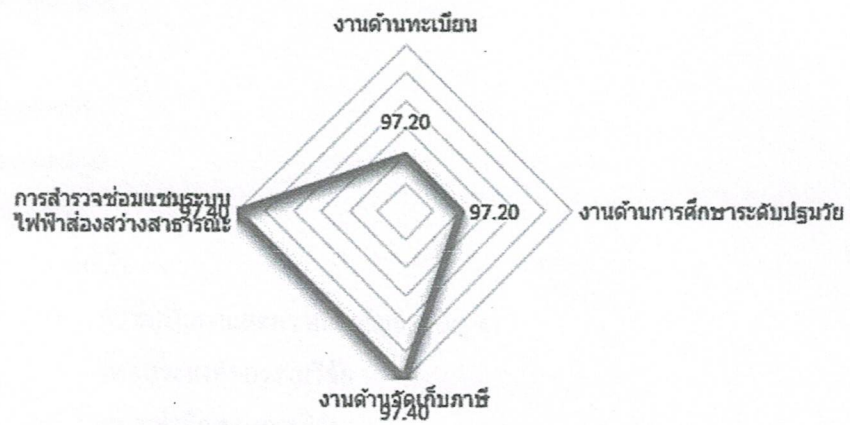
ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านทะเบียน	4.86	97.20	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษาระดับปฐมวัย	4.86	97.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านจัดเก็บภาษี	4.87	97.00	10	มากที่สุด
4	งานด้านการสำรวจซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกภารกิจ		4.86	4.86	10	มากที่สุด



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ

ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ