



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลปทุม อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่
2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	97.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก	4.90	98.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต	4.87	94.40	10	มากที่สุด
5	งานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.89	97.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.89	97.80	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 9 กันยายน 2565

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ซึ่งในแต่ละภารกิจ ได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 458 ราย

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจกข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีตในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

6. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า เทศบาลตำบล บุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

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

6.2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก (ค่าเฉลี่ย 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.3 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ และการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

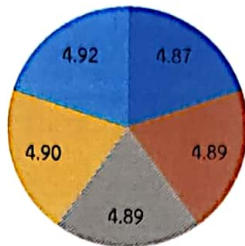
6.4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีตได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน/คะแนนและการแปลค่า

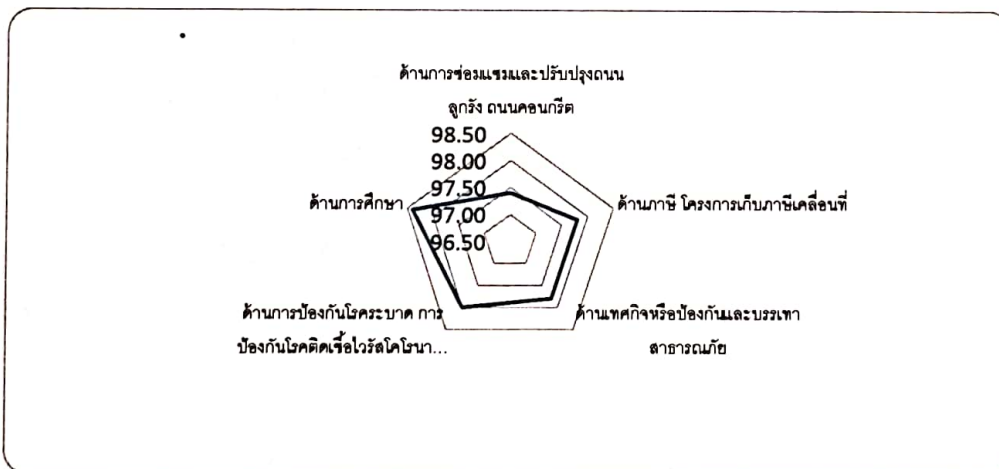
ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	97.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก	4.90	98.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต	4.87	97.40	10	มากที่สุด
5	งานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.89	97.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.89	97.80	10	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยทุกภารกิจ



- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต
- ด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่
- ด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก
- ด้านการศึกษา

แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรายภารกิจ

ที่อา ๐๖๒๖/๓๖๕๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ถนนราชธานี อำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

หนังสือมอบอำนาจ

หนังสือฉบับนี้ ออกให้โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตั้งอยู่เลขที่ ๒ ถนนราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดย รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล ตำแหน่ง รักษาการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ขอมอบอำนาจให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี ตำแหน่ง คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ลงนามและ ดำเนินการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้รับจ้างตามสัญญาจ้าง ซึ่งเทศบาลตำบลบึงไผ่ ได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕ แทนข้าพเจ้าจนแล้วเสร็จ

การใดที่ผู้รับมอบอำนาจกระทำไปตามหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ให้ถือเสมือนหนึ่งเป็น การกระทำของข้าพเจ้า เพื่อเป็นหลักฐานรับรองหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ต่างได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล)

รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)