



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	4.85	97.00	10	มากที่สุด
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	97.40	10	มากที่สุด
4	งานด้านสาธารณสุข	4.85	97.00	10	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		4.86	97.20	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2564

W

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 8,422 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 442 ราย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงาน ขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

**2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี** องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลหนามแท่ง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

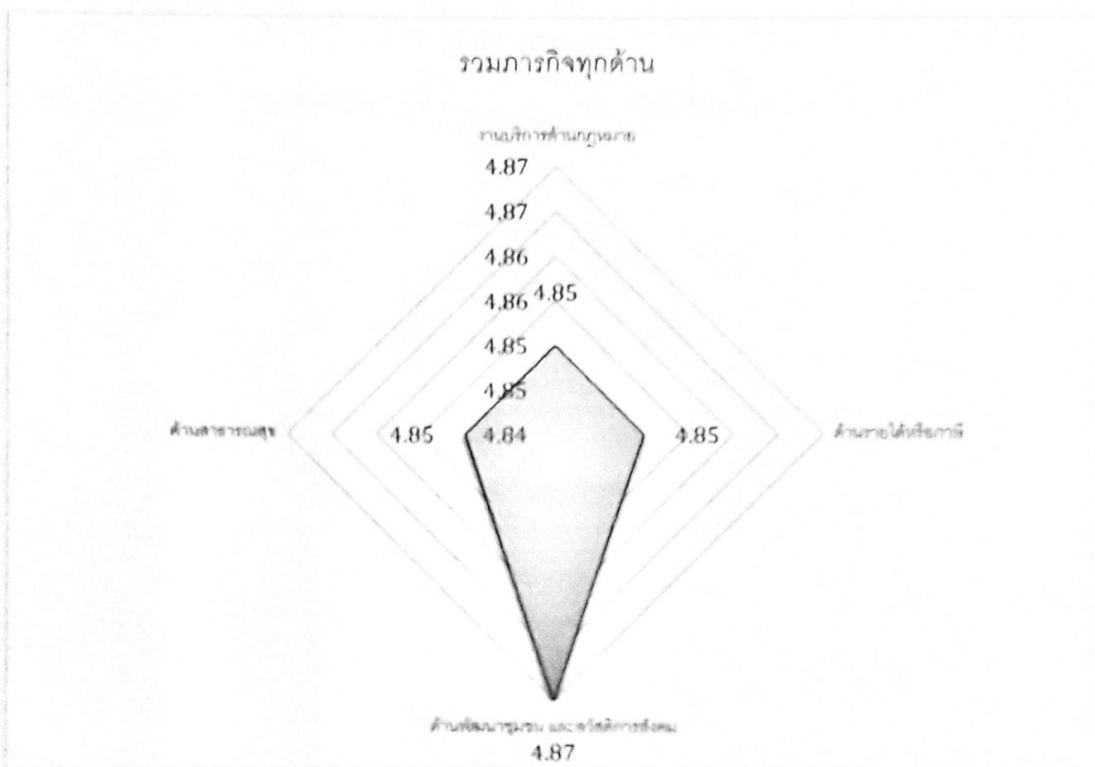
### สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุก /คะแนน และการแปลค่า

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

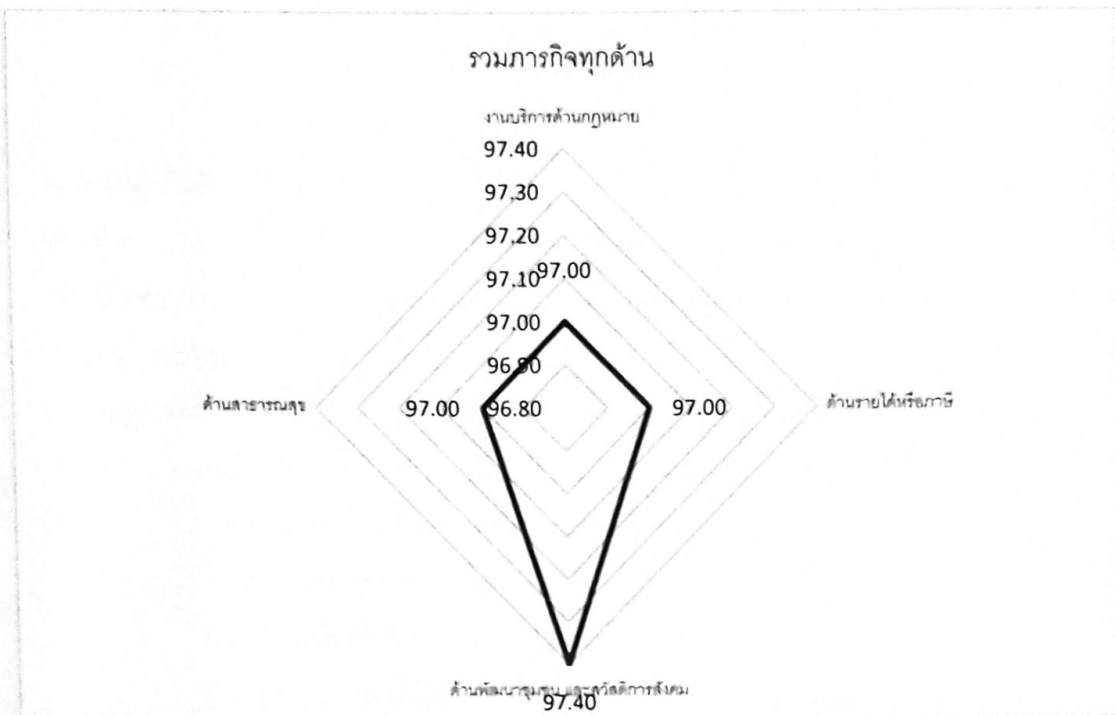
1. การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	งานด้านสาธารณสุข	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกภารกิจ		4.86	97.20	10	มากที่สุด



ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ



ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ