



เทศบาลตำบลตาเกา

อ.น้ำขุ่น

จ.อุบลราชธานี



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190

วันที่ 1 กันยายน 2564

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ
ให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ		
		ความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	การศึกษา	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.5	10	พอใจมากที่สุด
3	รายได้ หรือภาษี	95.4	10	พอใจมากที่สุด
4	สาธารณสุข	95.6	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		95.425	10	พอใจมากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 1 กันยายน 2564

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทรา ธนะวัฒนาวงศ์
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานักศึกษา คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
(ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)





บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) เทศบาลตำบลตาเกา มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 15 ชุมชน/หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 10,013 คน แยกเป็นเพศชาย 5,099 คน เพศหญิง 4,914 มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,785 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 507 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 10,013 คน (ข้อมูลประชากรแยกตามหมู่บ้าน/ชุมชน ณ สิ้นปีงบประมาณ 2563)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด เข้มงวด ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้ หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

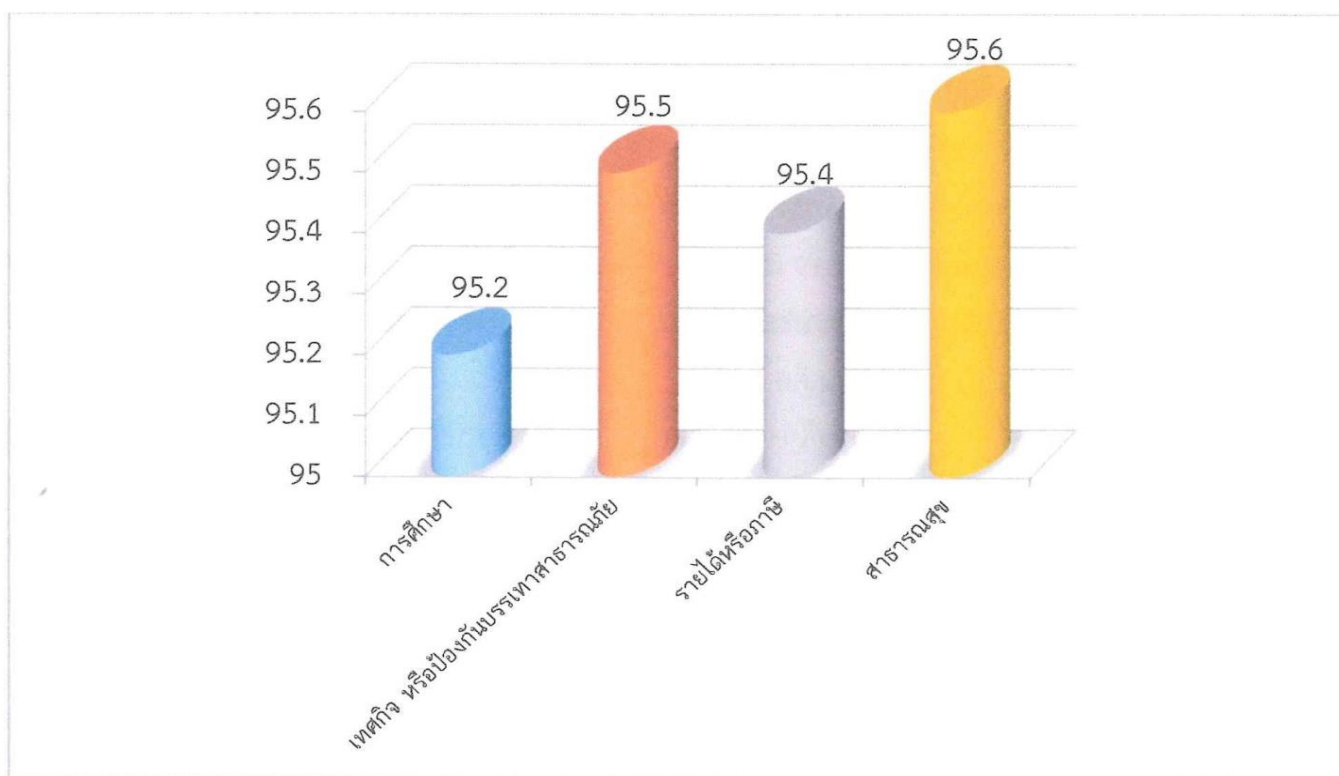


(4) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ		
		ความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	การศึกษา	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.5	10	พอใจมากที่สุด
3	รายได้ หรือภาษี	95.4	10	พอใจมากที่สุด
4	สาธารณสุข	95.6	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		95.425	10	พอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน





แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน (ต่อ)

