



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2563

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำนำ

ปัจจุบันการพัฒนาท้องถิ่นถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ ประเทศจะพัฒนาได้ต้องเริ่มจากการพัฒนาจากฐานรากให้มีความเข้มแข็ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะมีอำนาจหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประชาชนทั้งทางด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งในการพัฒนาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนในการเข้ารับบริการสาธารณะด้านต่างๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการประเมินและการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ เกี่ยวกับลักษณะงานของการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ด้านปกครอง ด้านทะเบียน ด้านโยธา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทศกิจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข เป็นต้น อันจะสามารถนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

ทำยนี้ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้การดำเนินการประเมินความพึงพอใจสำเร็จลุล่วง มา ณ ที่นี้ด้วย

คณะสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 บ้านไร่พันชาลี, หมู่ที่ 2 บ้านพันชาลี, หมู่ที่ 3 บ้านคลองลึก, หมู่ที่ 4 บ้านเนินไม้แดง, หมู่ที่ 5 บ้านหนองกาดำ, หมู่ที่ 6 บ้านหนองงา, หมู่ที่ 7 บ้านคลองฝ้าย, หมู่ที่ 8 บ้านสุพรรณพนมทอง, หมู่ที่ 9 บ้านคลองคู่, หมู่ที่ 10 บ้านวังไม้ดอก, หมู่ที่ 11 บ้านหนองกิน, หมู่ที่ 12 บ้านเนินประดู่, หมู่ที่ 13 บ้านเนินประเสริฐ, หมู่ที่ 14 บ้านหนองขาม, หมู่ที่ 15 บ้านเนินจันทร์, หมู่ที่ 16 บ้านคลองวังเรือ, หมู่ที่ 17 บ้านสุพรรณพนมทอง จำนวน 9,672 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านสาธารณสุข 5) งานด้านโยธา 6) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 384 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน และทำการสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน และเมื่อพบหน่วยประชากรใดที่ลักษณะตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ก็เลือกมาเป็นตัวอย่างได้ทันทีจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกงานด้านรายได้หรือภาษี

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกงานด้านสาธารณสุข

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่อด้านโยธา

2.6 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่อด้านการศึกษา

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	คะแนน ที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.57	0.55	91.39	9

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนา
ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

- นี้

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

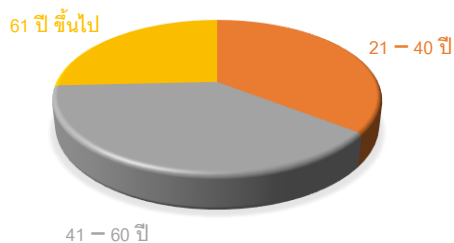
สรุปผลการประเมิน การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

**ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอ
วังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า**

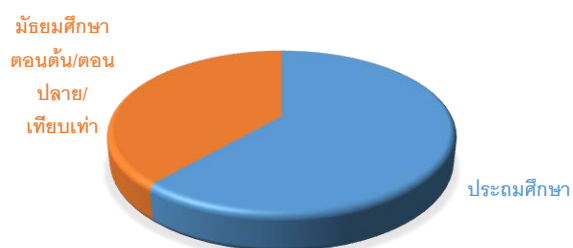
- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75



- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.75



รับรองผลการประเมิน

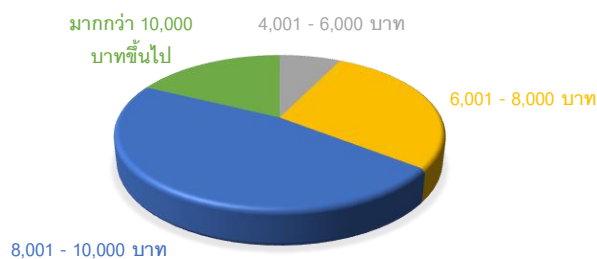
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

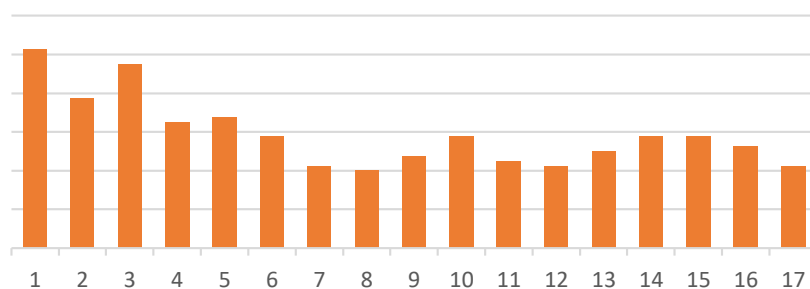
- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.50



- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.75



- กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านไร่พันชาลี คิดเป็นร้อยละ 10.25 ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ มีการกระจายตัวในการตอบแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน



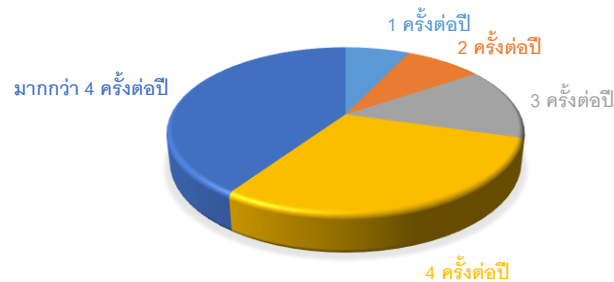
รับรองผลการประเมิน

-

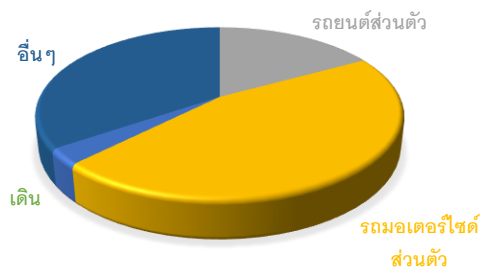
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

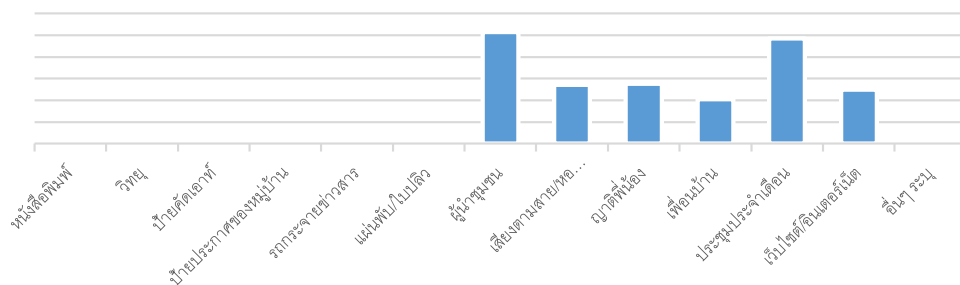
จำนวนครั้งต่อปีในการเข้ารับบริการหรือได้รับการ คือ มากกว่า 4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 40.50



- การเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการหรือรับบริการส่วนใหญ่ ด้วยรถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.50



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 25.75



รับรองผลการประเมิน

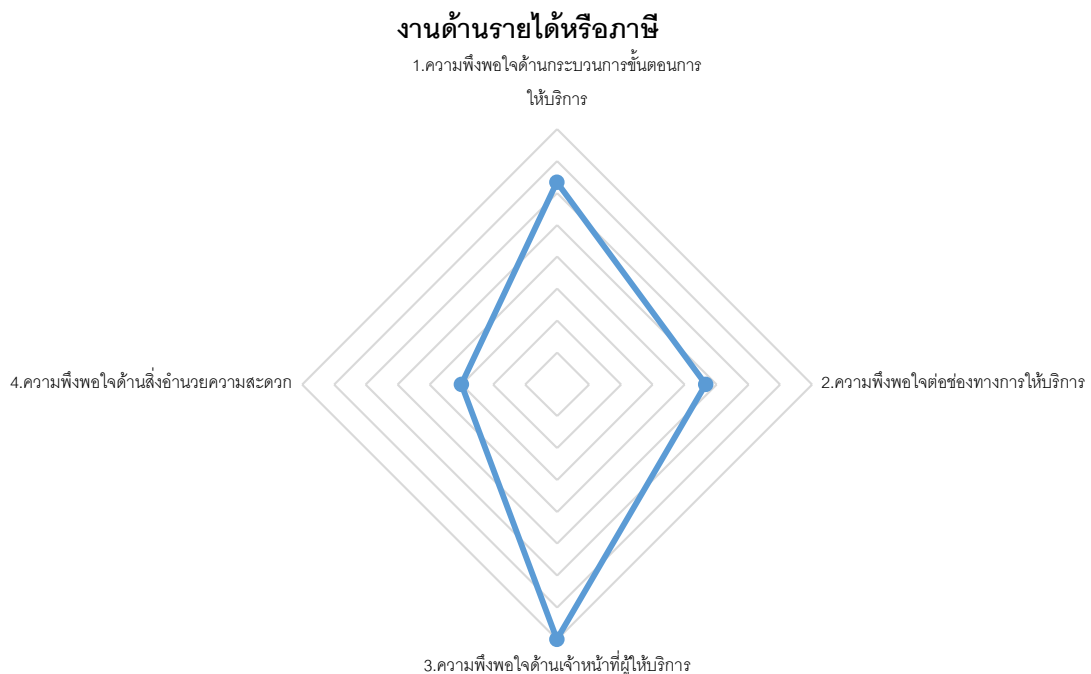
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.43
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.42
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.45
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.40



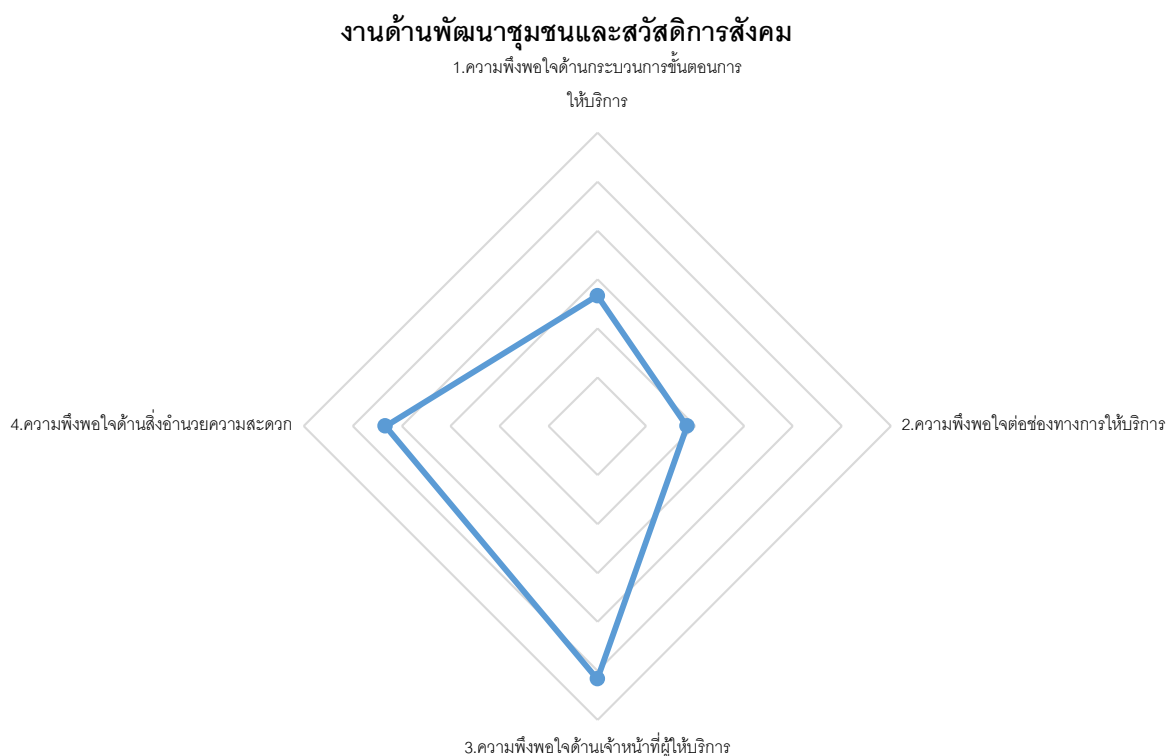
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.43
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.42
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.48
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.47



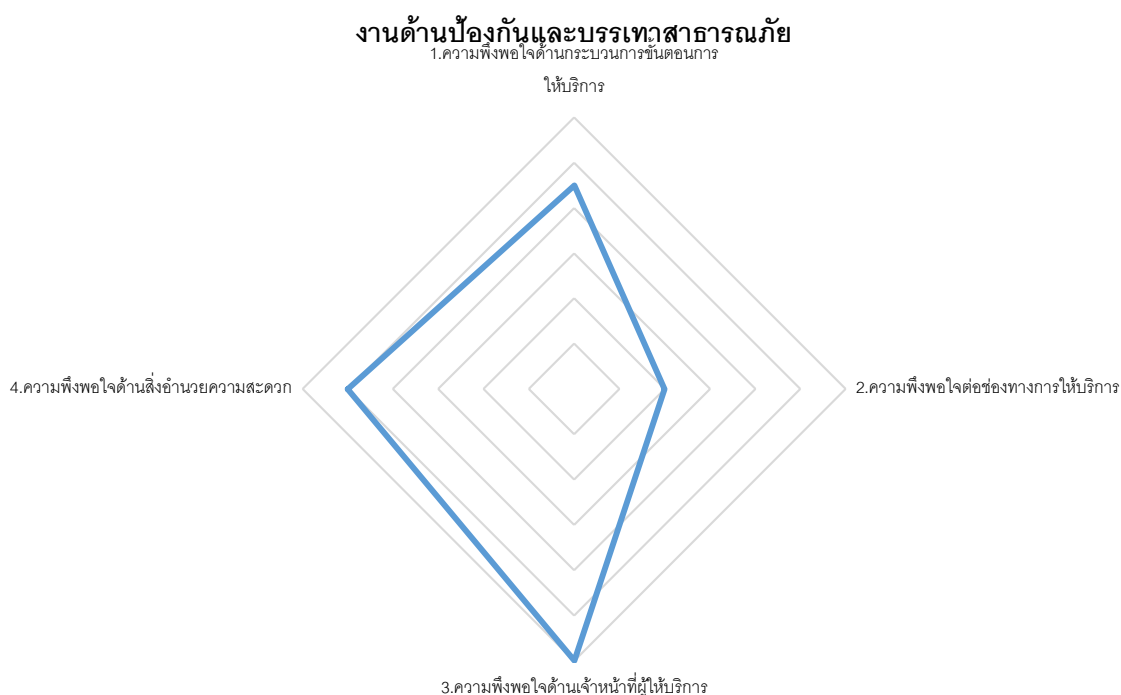
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.37
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 91.32
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 91.38



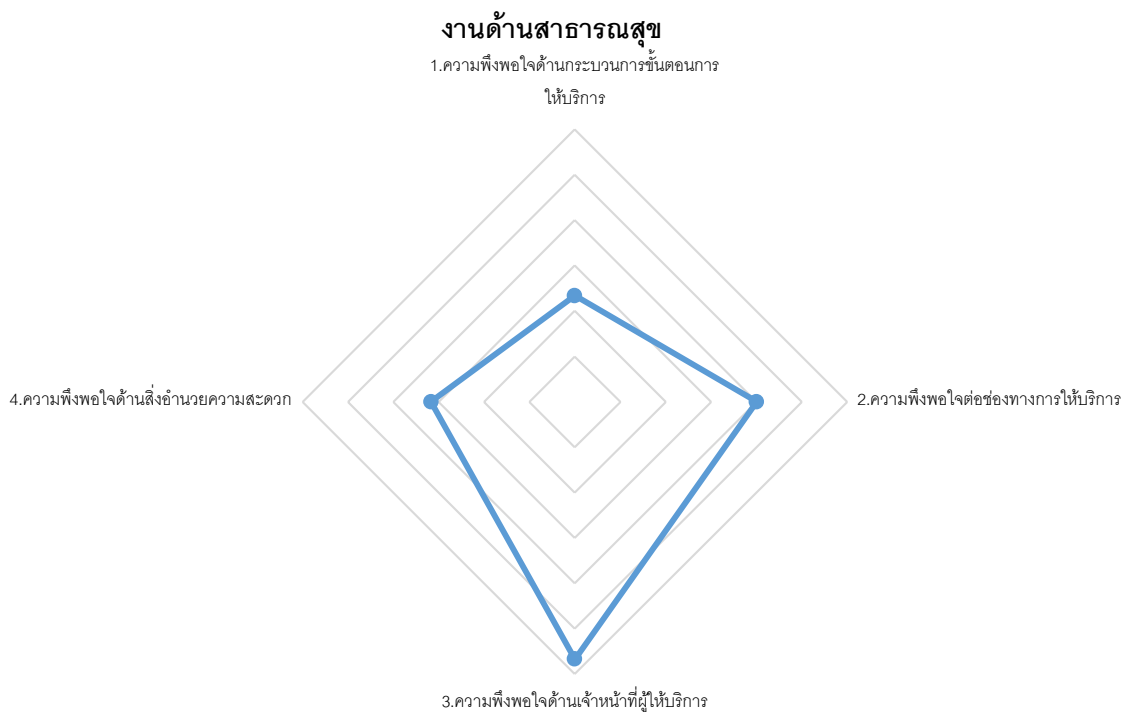
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.37
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.43
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.38



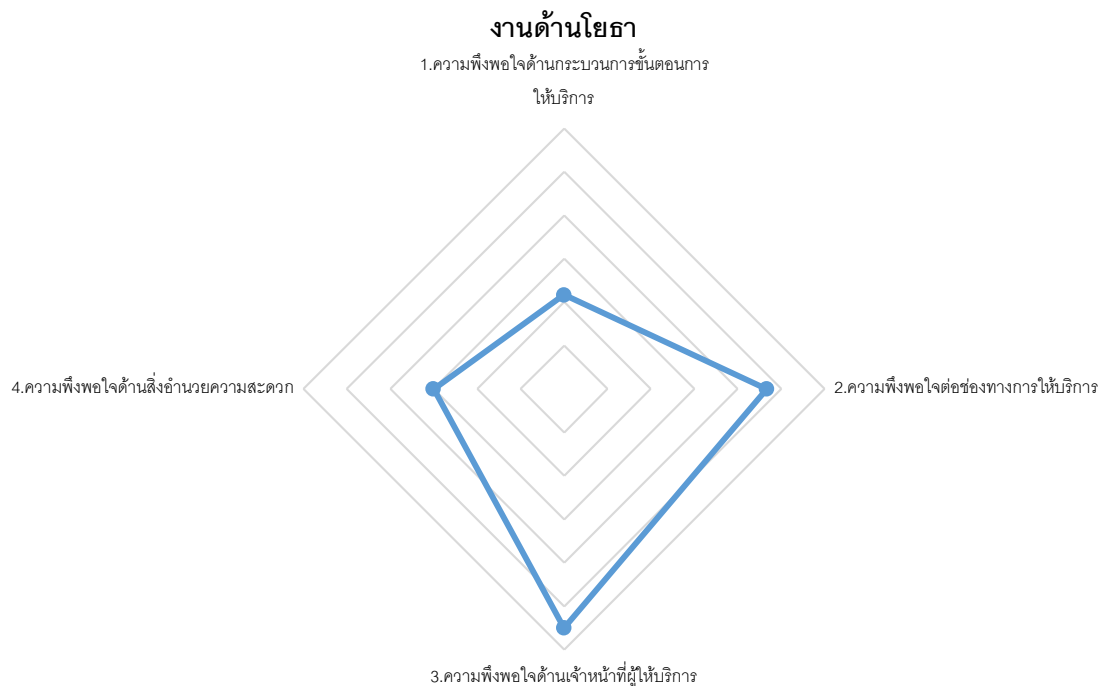
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

5. งานด้านโยธา

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.56 S.D.= 0.58 คิดเป็นร้อยละ 91.28
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.33
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.30



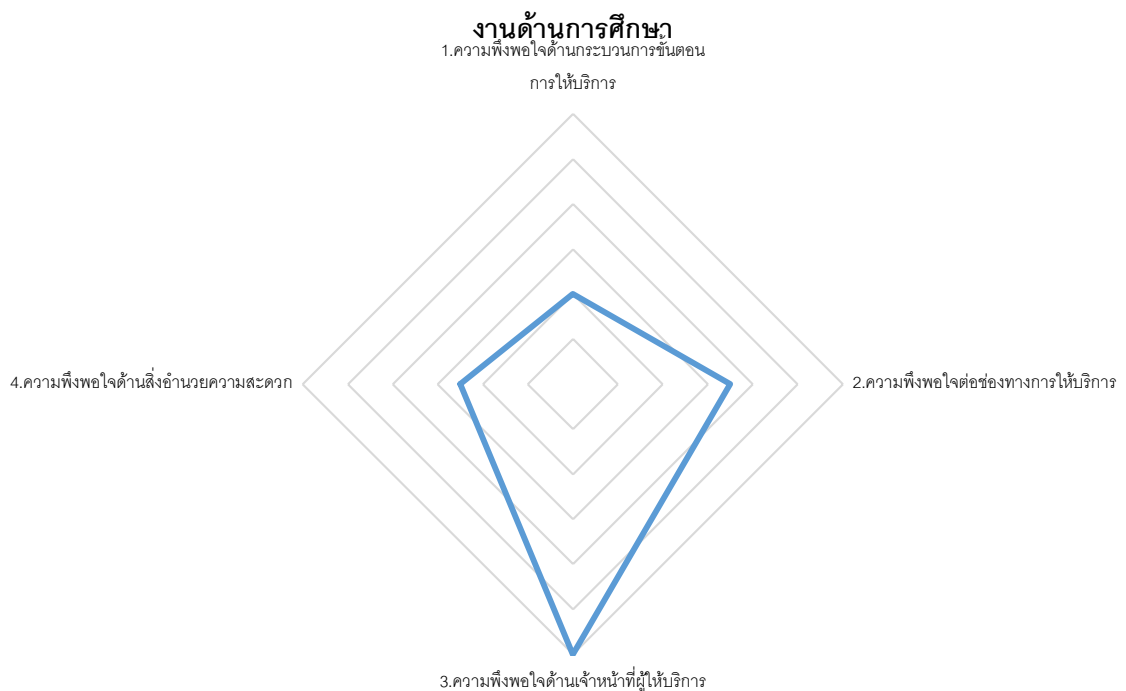
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

6. งานด้านการศึกษา

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.32
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.33



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.43

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.45

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.57 ร้อยละ 91.37

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 ร้อยละ 91.40

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านโยธา ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.32

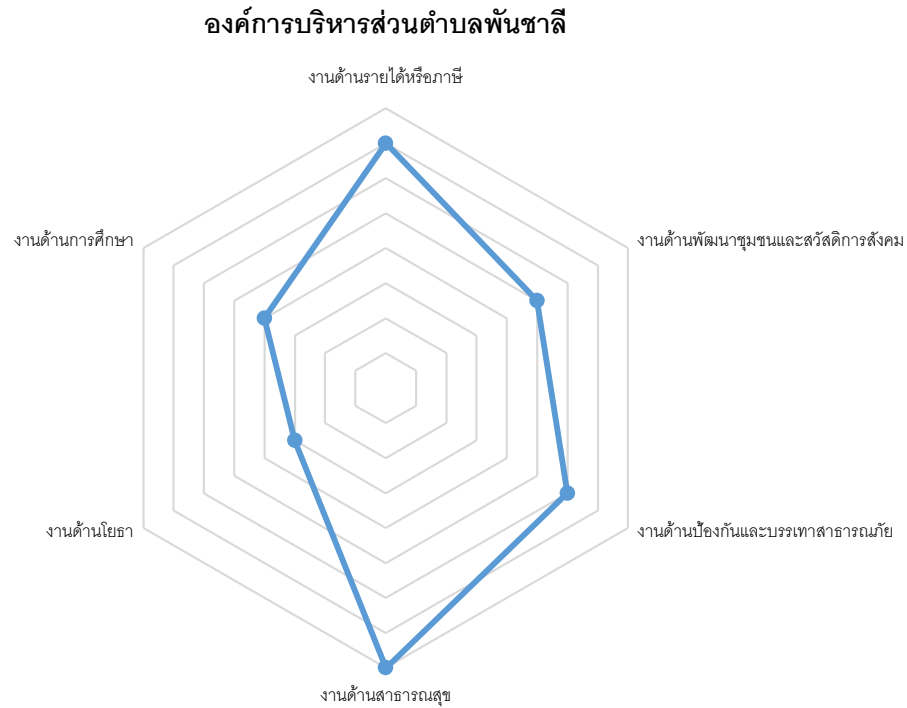
6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการศึกษา ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.35

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 91.39 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด
ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

หัวหน้าโครงการ ดร.ปริญญา สร้อยทอง

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อประเมินระดับความ
พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน
ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย
หมู่ที่ 1 บ้านไร่พันชาลี, หมู่ที่ 2 บ้านพันชาลี, หมู่ที่ 3 บ้านคลองลึก, หมู่ที่ 4 บ้านเนินไม้แดง,
หมู่ที่ 5 บ้านหนองกาดำ, หมู่ที่ 6 บ้านหนองงา, หมู่ที่ 7 บ้านคลองฝ้าย, หมู่ที่ 8 บ้านสุพรรณ
พนมทอง, หมู่ที่ 9 บ้านคลองคู่, หมู่ที่ 10 บ้านวังไม้ตอก, หมู่ที่ 11 บ้านหนองกิน, หมู่ที่ 12
บ้านเนินประดู่, หมู่ที่ 13 บ้านเนินประเสริฐ, หมู่ที่ 14 บ้านหนองขาม, หมู่ที่ 15 บ้านเนินจันทร์,
หมู่ที่ 16 บ้านคลองวังเรือ, หมู่ที่ 17 บ้านสุพรรณพนมทอง จำนวน 9,672 คน

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 384 คนทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน โดยการเก็บรวบรวม ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพันชาลี อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.43

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.45

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.57 ร้อยละ 91.37

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 ร้อยละ 91.40

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านโยธา ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.32

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการศึกษา ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.35

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 91.31 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กาญจนา เงารังษี | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรธร บุญยรัตพันธุ์ | รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไชยกุลเกียรติ | คณบดีคณะสังคมศาสตร์ |

คณะผู้ประเมิน

- | | |
|--|--|
| 1. ดร.ปริญญา สร้อยทอง | หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ สุขสวัสดิ์ | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ฯ
คณะสังคมศาสตร์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย ยังสุข | |
| 4. ว่าที่ ร.ต.ธีรยุทธ คุ่มเวช | นักวิจัย |
| 5. นางสาวปัญญานุช แรงจบ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. นางสาวรุณี จีระกมล | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 7. นางวงษ์ญา ไตสอาด | ผู้ช่วยนักวิจัยและคณะทำงานภาคประชาสังคม |
| 8. นิสิตภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร | |