

รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอนิคมบ่งช้าง จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2563

เสนอ
เทศบาลตำบลไทรน้อย
อำเภอนิคมบ่งช้าง 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 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ การให้บริการ 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

2563

บทสรุปผู้บริหาร

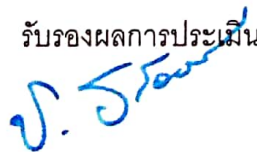
การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนีนมะปราง จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนีนมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการของเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนีนมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนีนมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย จำนวน 18 หมู่บ้าน ทั้งหมด 8,648 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลไทรย้อย ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1) งานบริหารงานทั่วไป 2) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3) งานก่อสร้าง 4) งานการปฐมวัย ของเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนีนมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 382 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน และทำการสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน และเมื่อพบหน่วยประชากรใดที่ลักษณะตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ก็เลือกมาเป็นตัวอย่างได้ทันทีจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริหารงานทั่วไป

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานก่อสร้าง

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานการปฐมวัย

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	\bar{x}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ	คะแนนที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.61	0.53	92.22	9

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการของเทศบาลตำบลทราย้อย อำเภอนิคมบ่งช้าง จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

-

รับรองผลการประเมิน



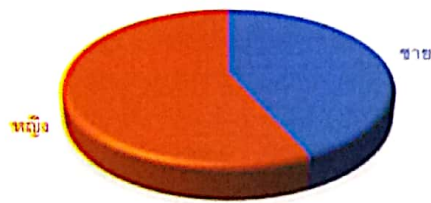
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

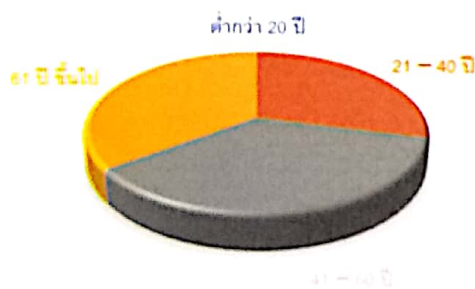
สรุปผลการประเมิน การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทราย้อย อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทราย้อย อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

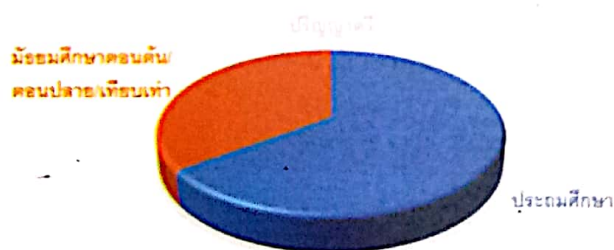
- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.75



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00



- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 64.75

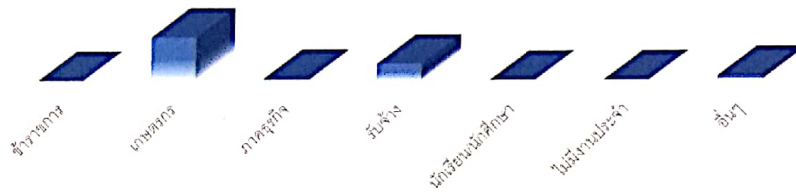


รับรองผลการประเมิน

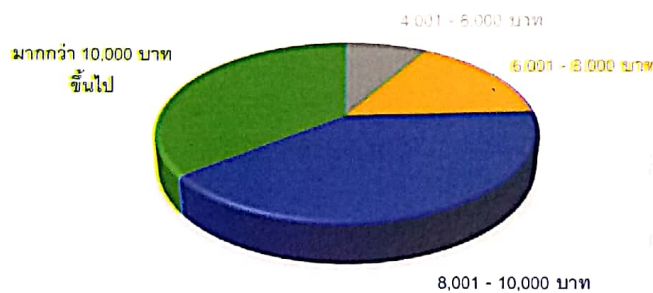
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

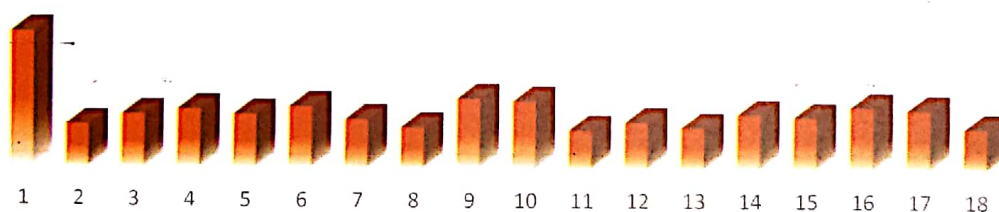
- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 66.00



- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 40.00



- กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านพุกระโดน มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.25 ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ มีการกระจายตัวในการตอบแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน

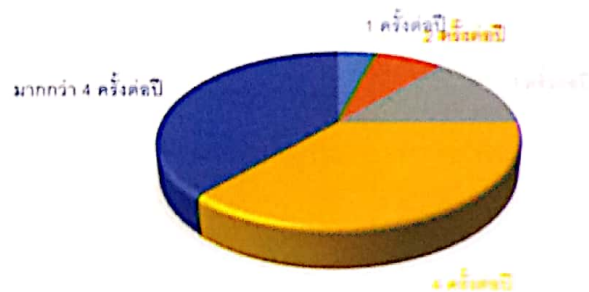


รับรองผลการประเมิน

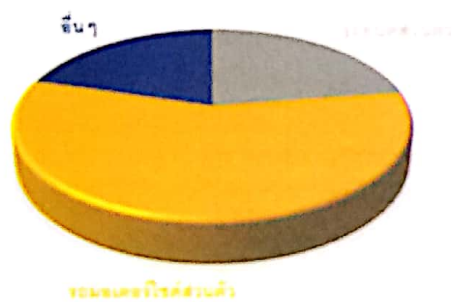
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- จำนวนครั้งต่อปีในการเข้ารับบริการหรือได้รับบริการ คือ มากกว่า 4 ครั้งต่อปี คิดเป็น ร้อยละ 38.25



- การเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการหรือรับบริการส่วนใหญ่ ด้วยรถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 57.00



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 30.25



รับรองผลการประเมิน

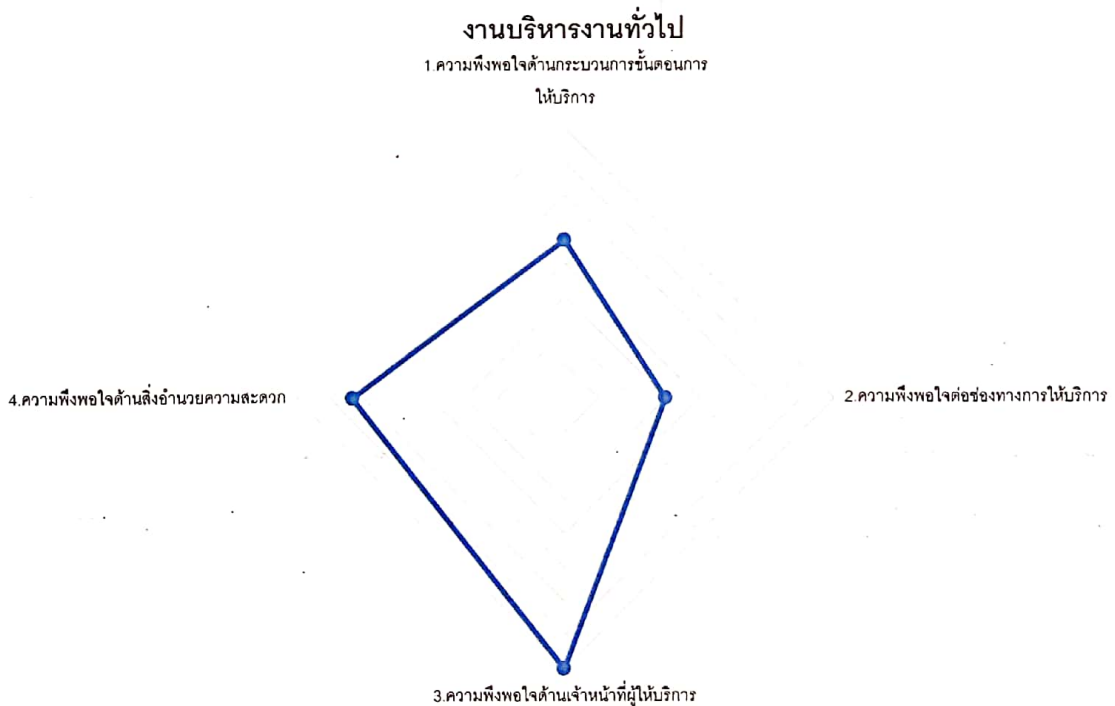
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

1. งานบริหารงานทั่วไป

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.22
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 92.20
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 92.25
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.23



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

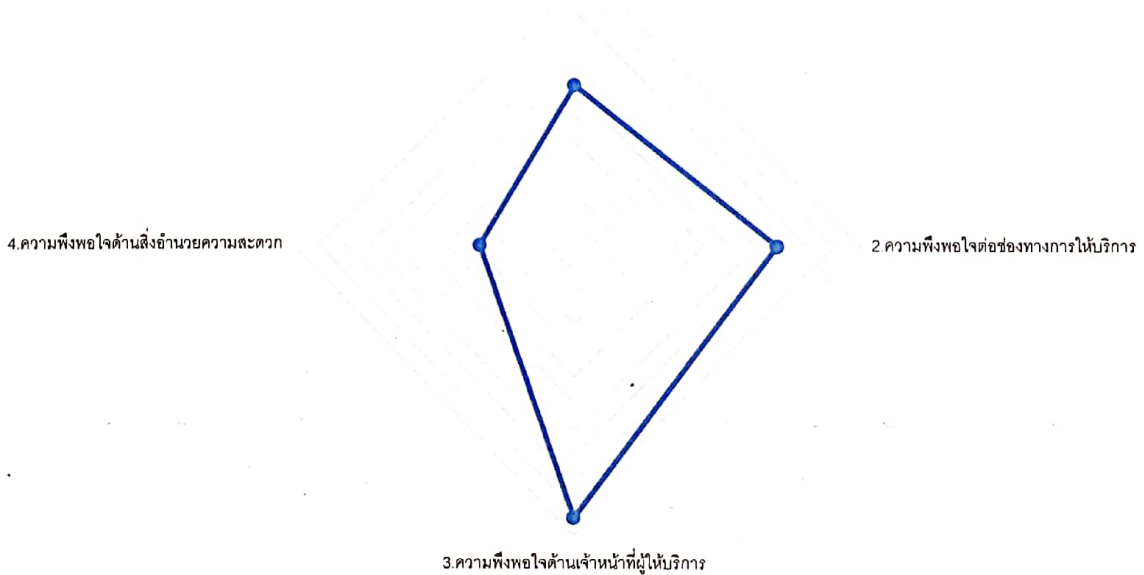
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.18
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 92.22
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.27
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 92.13

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



รับรองผลการประเมิน
(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

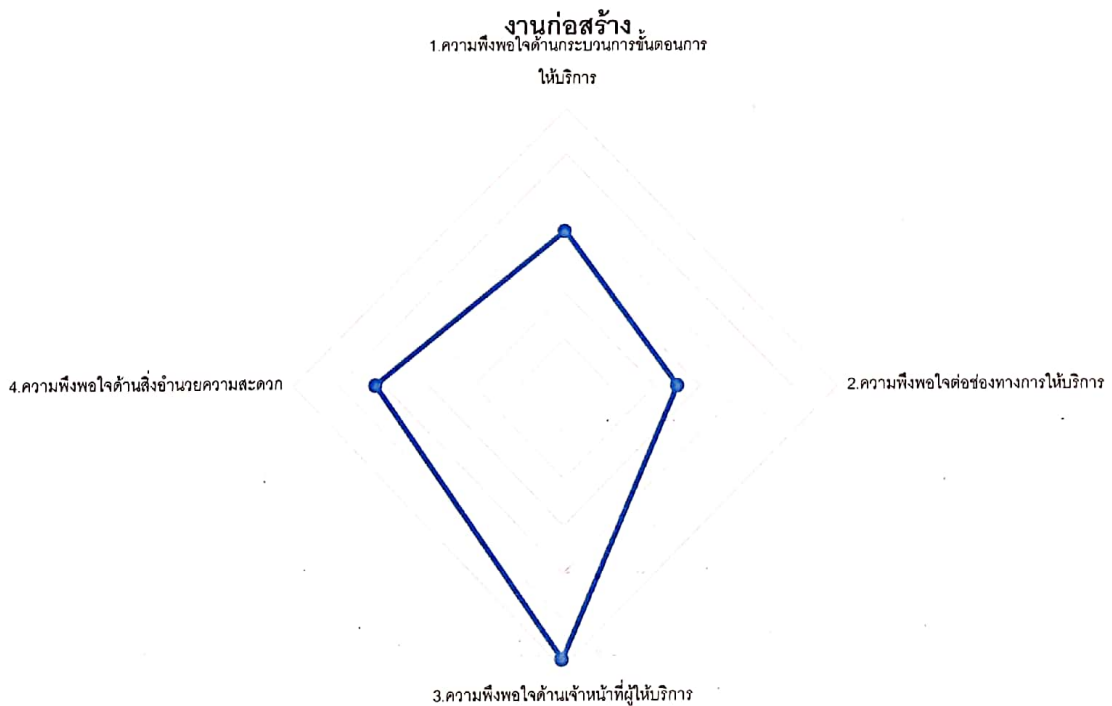
3. งานก่อสร้าง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 92.17

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 92.15

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.22

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 92.18



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

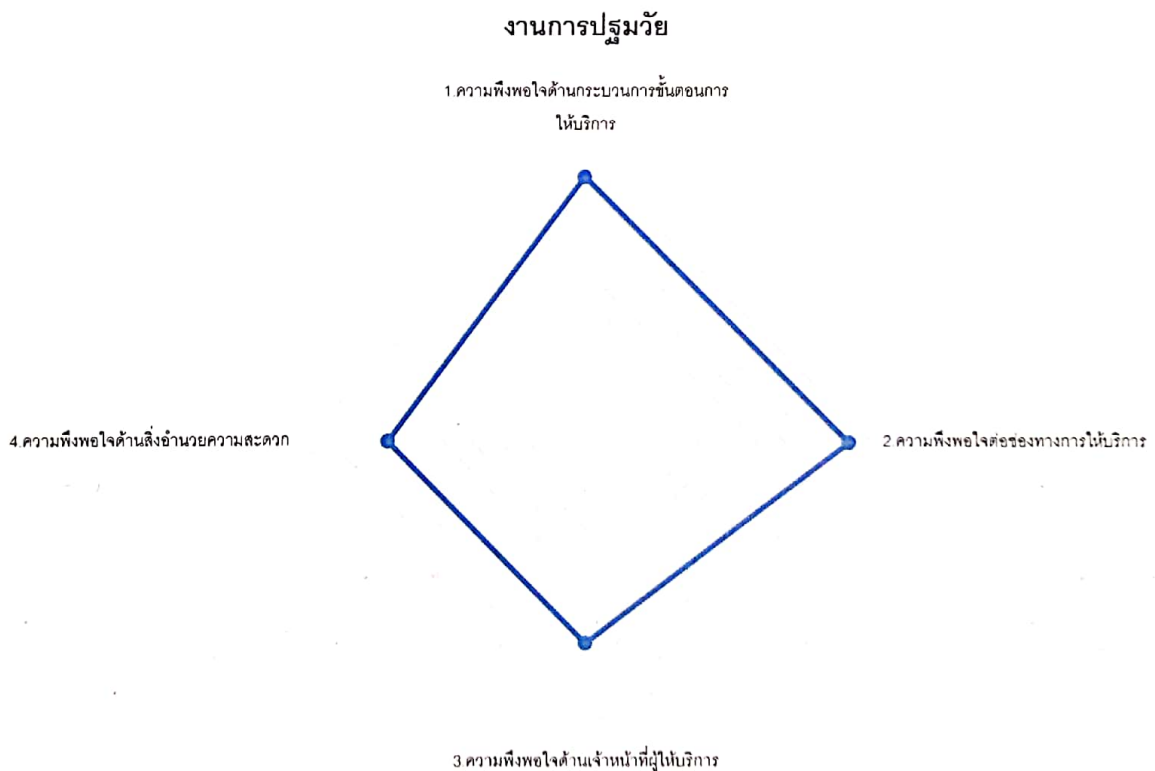
4. งานการปฐมวัย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.27

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 92.25

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.62 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.30

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.61 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.23



รับรองผลการประเมิน
(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

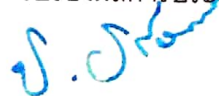
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริหารงานทั่วไป (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.52 ร้อยละ 92.23

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 ร้อยละ 92.20

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานก่อสร้าง (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 ร้อยละ 92.18

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานการปฐมวัย (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.52 ร้อยละ 92.26

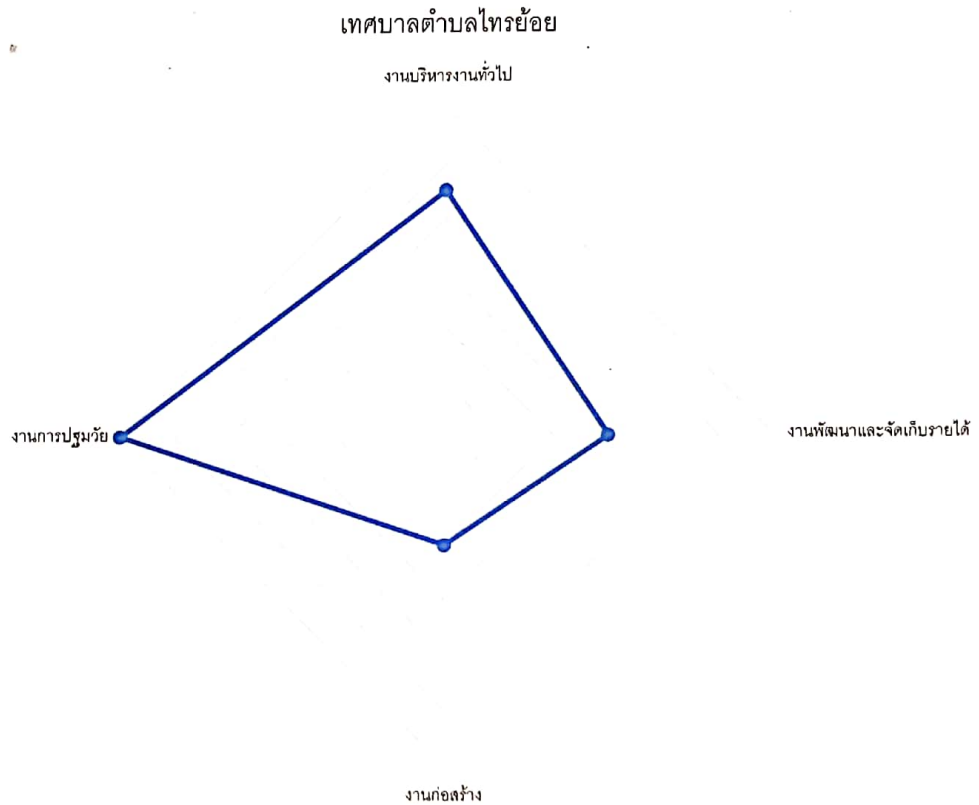
รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 92.22 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน



รับรองผลการประเมิน
ช. ร. ร้อยทอง

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด
ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
ไทรน้อย อำเภอนิคมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

หัวหน้าโครงการ ดร.ปริญญา สร้อยทอง

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอนิคมะปราง จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอนิคมะปราง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการของเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอนิคมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอนิคมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย จำนวน 18 หมู่บ้าน ทั้งหมด 8,648 คน

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 382 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน โดยการเก็บรวบรวมภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนinemะปราง จังหวัดพิษณุโลก

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลไทรย้อย อำเภอนinemะปราง จังหวัดพิษณุโลก คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริหารงานทั่วไป (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.52 ร้อยละ 92.23

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 ร้อยละ 92.20

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานก่อสร้าง (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.54 ร้อยละ 92.18

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานการปฐมวัย (\bar{x}) = 4.61 S.D. = 0.52 ร้อยละ 92.26

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 92.22 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กาญจนา เกรียงษ์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรธร บุญยรัตน์ | รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไวยุทธเกียรติ | คณบดีคณะสังคมศาสตร์ |

คณะผู้ประเมิน

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