

## คำนำ

ปัจจุบันการพัฒนาท้องถิ่นถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ ประเทศจะพัฒนาได้ต้องเริ่มจากการพัฒนาจากฐานรากให้มีความเข้มแข็ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะมีอำนาจหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประชาชนทั้งทางด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งในการพัฒนาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนในการเข้ารับบริการสาธารณะด้านต่างๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 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

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 บ้านไทรงาม หมู่ที่ 2 บ้านศรีเจริญ หมู่ที่ 3 บ้านไร่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองมะคัง หมู่ที่ 5 บ้านทับยายเชียง หมู่ที่ 6 บ้านเขาน้ำสุด จำนวน 5,600 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 373 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน และทำการสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน และเมื่อพบหน่วยประชากรใดที่ลักษณะตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ก็เลือกมาเป็นตัวอย่างได้ทันทีจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

### **เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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	4.36	0.60	87.29	8

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย เชียง อำเภอรพทพริมา จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

-

รับรองผลการประเมิน

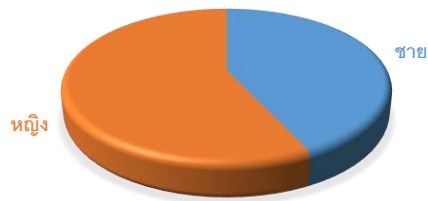
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

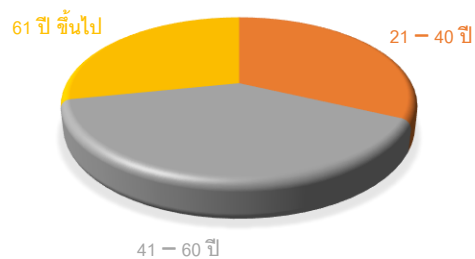
**สรุปผลการประเมิน** การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

**ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า**

- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.00



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.75



- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59

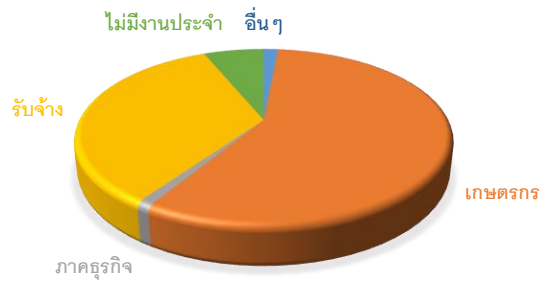


รับรองผลการประเมิน

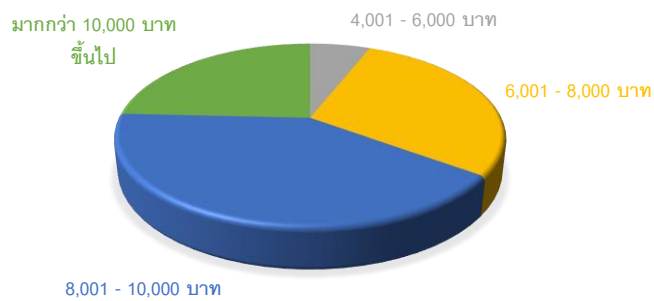
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

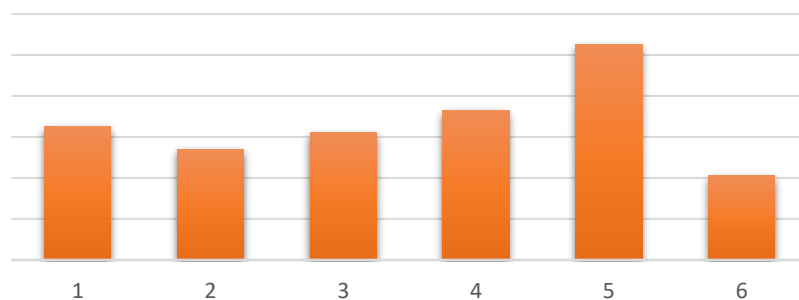
- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.25



- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.75



- กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า หมู่ที่ 5 บ้านทับยายเชียง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ มีการกระจายตัวในการตอบแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน

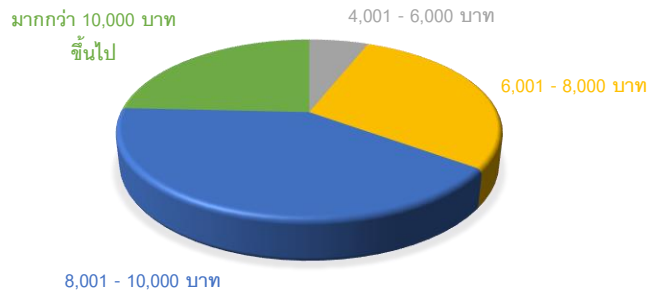


รับรองผลการประเมิน

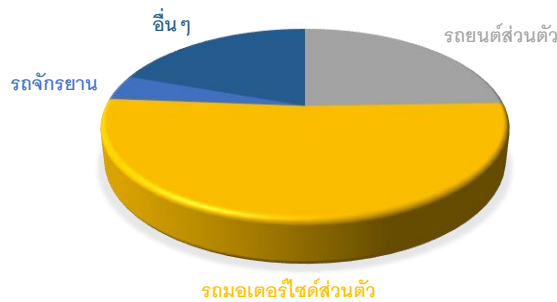
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

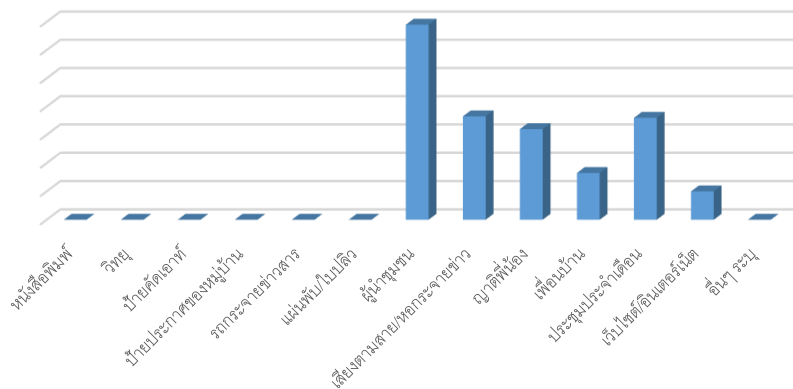
- จำนวนครั้งต่อปีในการเข้ารับบริการหรือได้รับบริการ คือ มากกว่า 4 ครั้งต่อปี คิดเป็น ร้อยละ 38



- การเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการหรือรับบริการส่วนใหญ่ ด้วยรถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 51.75



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 34.50



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

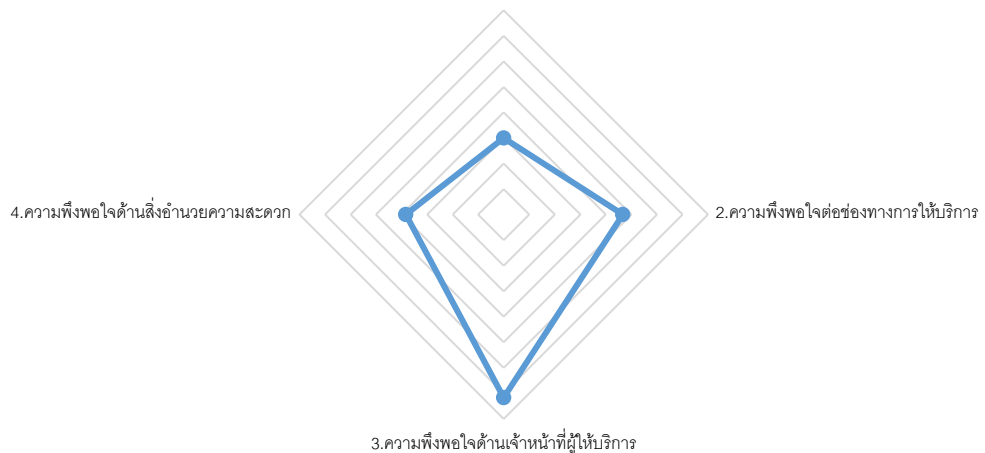
การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D.= 0.60 คิดเป็นร้อยละ 87.30
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.61 คิดเป็นร้อยละ 87.33
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D.= 0.65 คิดเป็นร้อยละ 87.38
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D.= 0.61 คิดเป็นร้อยละ 87.32

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



รับรองผลการประเมิน

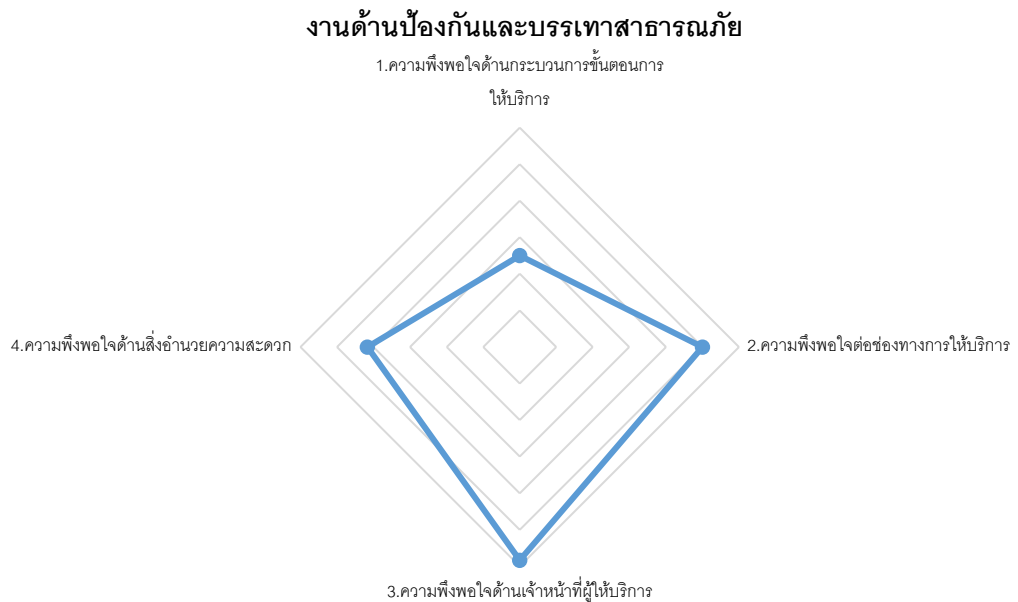
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ



## 2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D.= 0.58 คิดเป็นร้อยละ 87.35
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.57 คิดเป็นร้อยละ 87.30
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 87.32
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.62 คิดเป็นร้อยละ 87.28



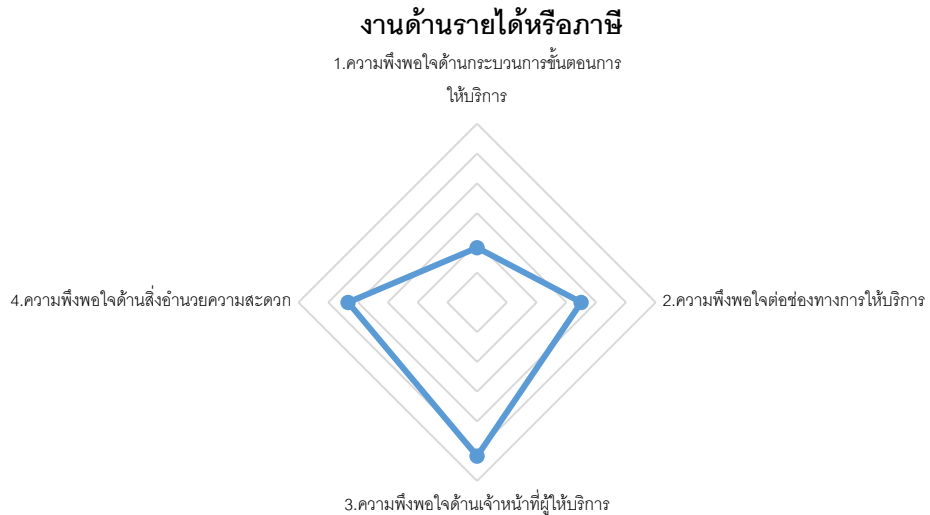
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

### 3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D.= 0.63 คิดเป็นร้อยละ 87.22
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 87.25
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 87.28
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 87.27



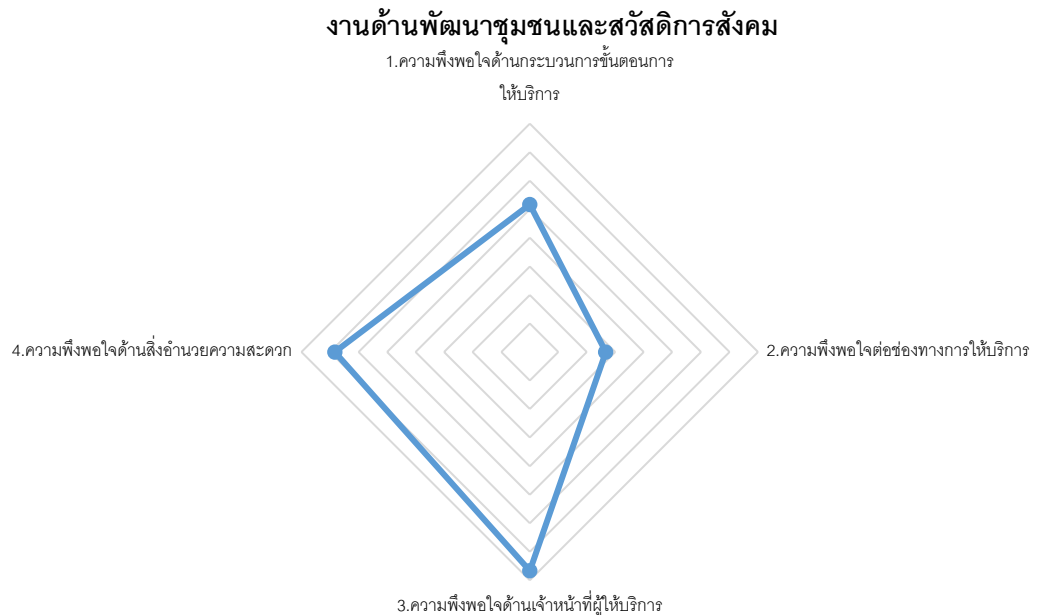
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

#### 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D.= 0.60 คิดเป็นร้อยละ 87.28
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D.= 0.60 คิดเป็นร้อยละ 87.23
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D.= 0.60 คิดเป็นร้อยละ 87.33
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.60 คิดเป็นร้อยละ 87.32



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

**ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.62 ร้อยละ 87.33

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.58 ร้อยละ 87.28

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.58 ร้อยละ 87.25

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.60 ร้อยละ 87.29

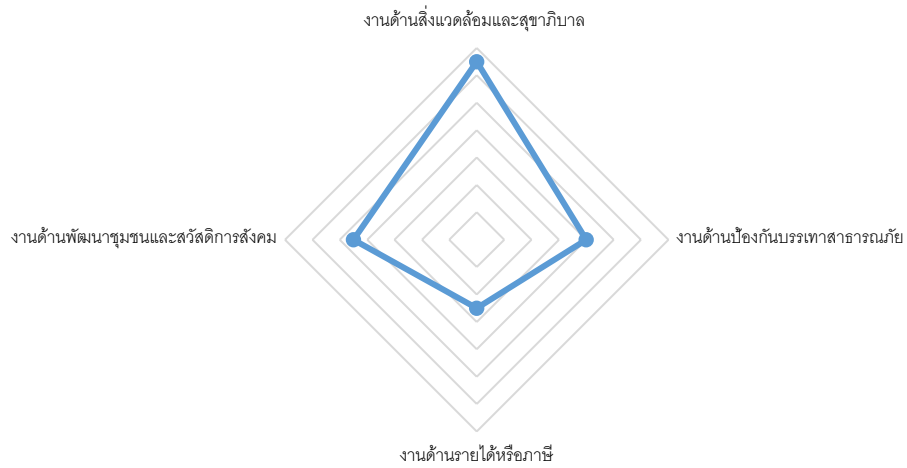
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 87.29 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 8 คะแนน

### องค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ 2562
ผู้วิจัย	มหาวิทยาลัยนเรศวร
หัวหน้าโครงการ	ดร.ปริญญา สร้อยทอง

## บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้  
1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษา  
ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อ  
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย  
หมู่ที่ 1 บ้านไทรงาม หมู่ที่ 2 บ้านศรีเจริญ หมู่ที่ 3 บ้านไร่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองมะคัง หมู่ที่ 5  
บ้านทับยายเชียง หมู่ที่ 6 บ้านเขาน้ำสุต จำนวน 5,600 คน

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 373 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน โดยการเก็บรวบรวมภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

**สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก คือ**

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.62 ร้อยละ 87.33

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.58 ร้อยละ 87.28

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.58 ร้อยละ 87.25

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}$ ) = 4.36 S.D. = 0.60 ร้อยละ 87.29

**มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 87.29 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 8 คะแนน**

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

## คณะที่ปรึกษา

- |  |   |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กาญจนา เกรียงไช้      | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร                                  |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรธร บุญยรัตพันธุ์ | รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน<br>อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไชยกุลเกียรติ | คณบดีคณะสังคมศาสตร์   |

## คณะผู้ประเมิน

- |  |  |
|--|--|
| 1. ดร.ปริญญา สร้อยทอง  | หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ<br>ด้านคุณภาพการให้บริการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภช สุขสวัสดิ์   | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ฯ<br>คณะสังคมศาสตร์  |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย ยิ่งสุข  | อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและ<br>มานุษยวิทยา  |
| 4. ว่าที่ ร.ต.ธีรยุทธ คุ่มเวช  | นักวิจัย   |
| 5. นางสาวปัญญานุช แรงจบ  | ผู้ช่วยนักวิจัย  |
| 6. นางสาวรุจีณี จีระกลม  | ผู้ช่วยนักวิจัย  |
| 7. นางวงษ์ญา ไตสอาด  | ผู้ช่วยนักวิจัยและคณะทำงานภาคประชาสังคม  |
| 8. นิสิตภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยนเรศวร |  |



# สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปผู้บริหาร

บทคัดย่อ

<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
<b>ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไป</b> .....	9
<b>แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น</b> .....	13
การกระจายอำนาจ.....	13
ความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	14
ความหมายของการกระจายอำนาจ.....	15
วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ.....	19
ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	19
ประโยชน์ของการกระจายอำนาจ.....	20
<b>การปกครองส่วนท้องถิ่น</b> .....	21
ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	22
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	26
แนวคิดและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	27

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ</b> .....	44
ความหมายของความพึงพอใจ .....	44
<b>ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ</b> .....	47
ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ .....	48
ทฤษฎีแรงจูงใจของพรอยด์.....	48
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ .....	49
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ .....	49
<b>แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน</b> .....	51
นิยามการประเมิน .....	54
ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน .....	55
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมิน .....	57
ประโยชน์ของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในเชิงการปฏิบัติการ .....	58
การวัดระดับความพึงพอใจ .....	59
<b>กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย</b> .....	60
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	61
ขั้นตอนการวิจัยและประเมินผล .....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
การออกแบบการประเมินผล .....	63
สำรวจความคิดเห็น .....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน .....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การร่วมตรวจสอบความถูกต้องและคืนข้อมูลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	70

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจ</b> .....	71
<b>ส่วนที่ 1</b> ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ.....	72
<b>ส่วนที่ 2</b> การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b> .....	75
<b>ความพึงพอใจงานบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</b> .....	76
<b>ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</b> .....	80
<b>ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี</b> .....	84
<b>ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b> .....	88
<b>ส่วนที่ 3</b> แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด.....	92
<b>ส่วนที่ 4</b> ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ.....	92
<b>บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	93
<b>สรุปผลการวิจัย</b> .....	96
<b>อภิปรายผลการวิจัย</b> .....	98
<b>บรรณานุกรม</b> .....	99
<b>ภาคผนวก</b>	
<b>ภาคผนวก ก</b> แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 <b>มิติที่ 2</b> มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล <b>ทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก</b>	
<b>ภาคผนวก ข</b> ภาพการลงพื้นที่สำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ <b>บริหารส่วนตำบลทับยายเชียง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก</b>	