

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

ท้ายนี้ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้การดำเนินการประเมินความพึงพอใจสำเร็จลุล่วง มา ณ ที่นี้ด้วย

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน คือ เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วยหมู่ที่ 1 บ่อโพธิ์ หมู่ที่ 2 น้ำเลา หมู่ที่ 3 ป่ารวก หมู่ที่ 4 แก่งทุ่ง หมู่ที่ 5 นาตาดี หมู่ที่ 6 เนินสวรรค์ หมู่ที่ 7 โคกคล้าย หมู่ที่ 8 ป่าบง หมู่ที่ 9 วังชมพู หมู่ที่ 10 ป่าปอปิด หมู่ที่ 11 โคกเนินทอง หมู่ที่ 12 ไหมอนามัย หมู่ที่ 13 ไหมไทยเจริญ จำนวน 6,904 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ ที่รับบริการด้านต่างๆ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน 3) งานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 7) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลระดับความพึงพอใจด้านการบริการสาธารณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการใช้แบบสอบถาม (Online) จากประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการ โดยคณะผู้ประเมินให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยการสแกน Qr Code แบบสอบถาม เพื่อกดกรอกข้อมูล และตอบคำถามในแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อส่งและรวบรวมข้อมูลลงในระบบและแปรผลต่อไป ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวนทั้งหมด 237 ตัวอย่าง

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการงานด้านบริการกฎหมาย

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

7. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	คะแนน ที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.50	0.78	90.08	9

แบบสอบถามออนไลน์

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์

อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

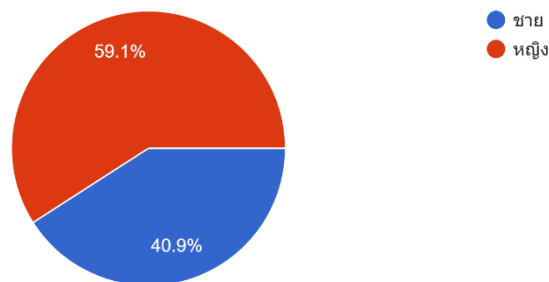
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

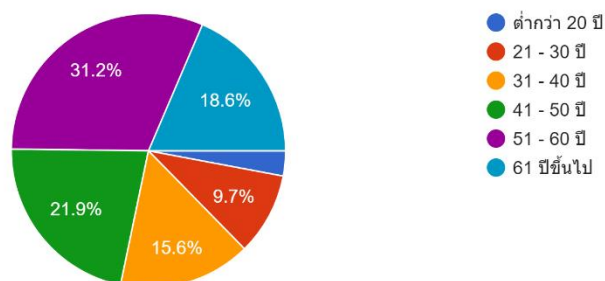
- ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 59.10

1. เพศ
คำตอบ 237 ข้อ



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.20

2. อายุ
คำตอบ 237 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

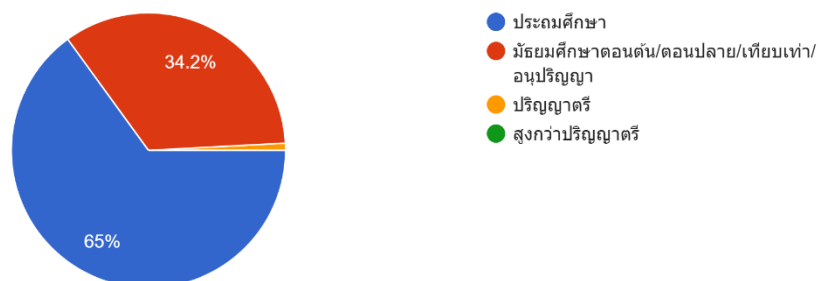
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.00

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

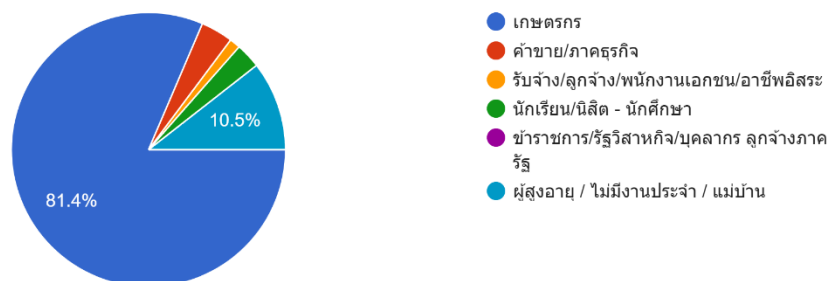
คำตอบ 237 ข้อ



- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 81.40

4. อาชีพหลักของท่านในปัจจุบัน

คำตอบ 237 ข้อ



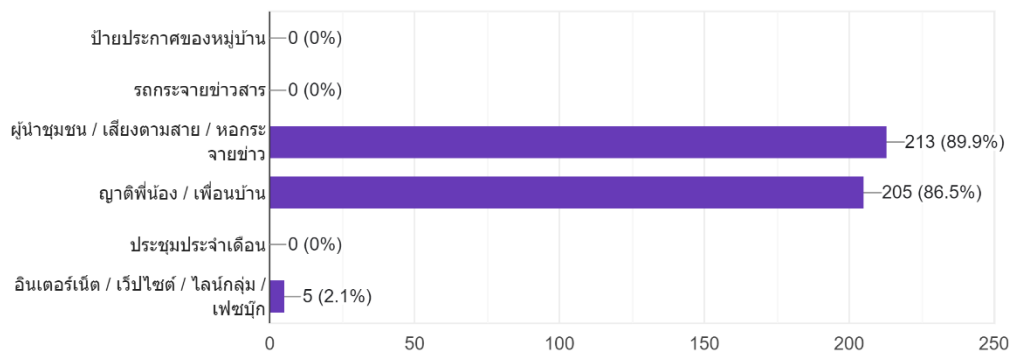
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน / เสี่ยงตามสาย / หอกระจายข่าว
คิดเป็นร้อยละ 89.90

5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง
คำตอบ 237 ข้อ



หมายเหตุ : การได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงขอแสดงข้อมูล
ตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

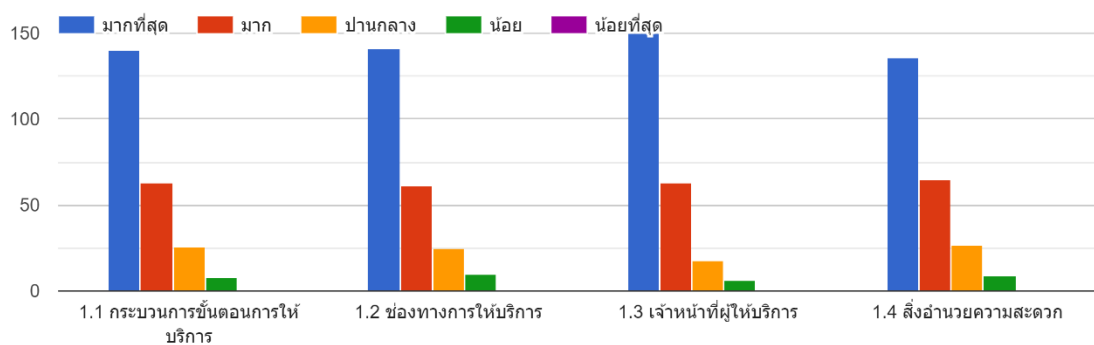
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านบริการกฎหมาย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.48 S.D.= 0.80 คิดเป็นร้อยละ 89.62
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.48 S.D.= 0.82 คิดเป็นร้อยละ 89.54
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.71 คิดเป็นร้อยละ 91.48
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.46 S.D.= 0.81 คิดเป็นร้อยละ 89.11

1. ความพึงพอใจงานด้านบริการกฎหมาย



รับรองผลการประเมิน

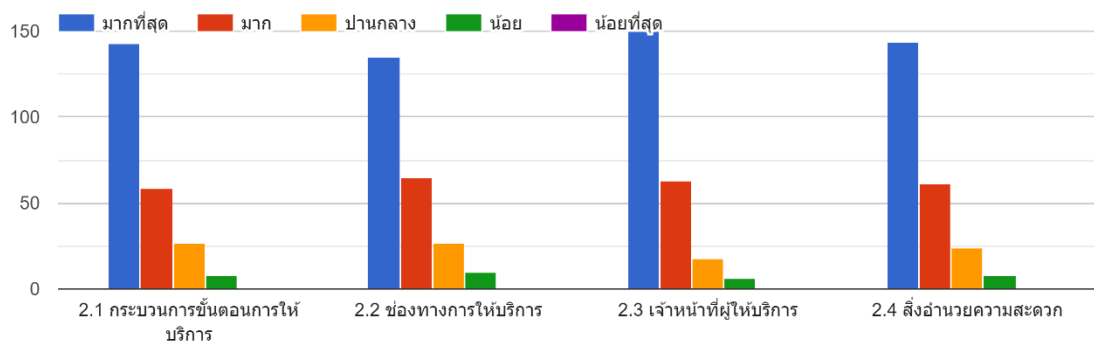
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.49 S.D.= 0.80 คิดเป็นร้อยละ 89.79
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.44 S.D.= 0.82 คิดเป็นร้อยละ 88.86
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.71 คิดเป็นร้อยละ 91.48
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D.= 0.78 คิดเป็นร้อยละ 90.21

2. ความพึงพอใจงานด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน



รับรองผลการประเมิน

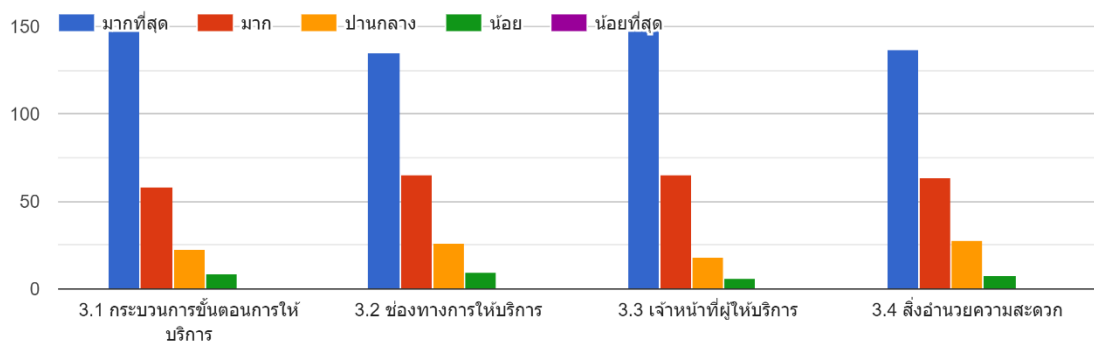
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3. งานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D.= 0.80 คิดเป็นร้อยละ 90.30
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.45 S.D.= 0.82 คิดเป็นร้อยละ 88.61
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.71 คิดเป็นร้อยละ 91.31
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.46 S.D.= 0.80 คิดเป็นร้อยละ 89.28

3. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม



รับรองผลการประเมิน

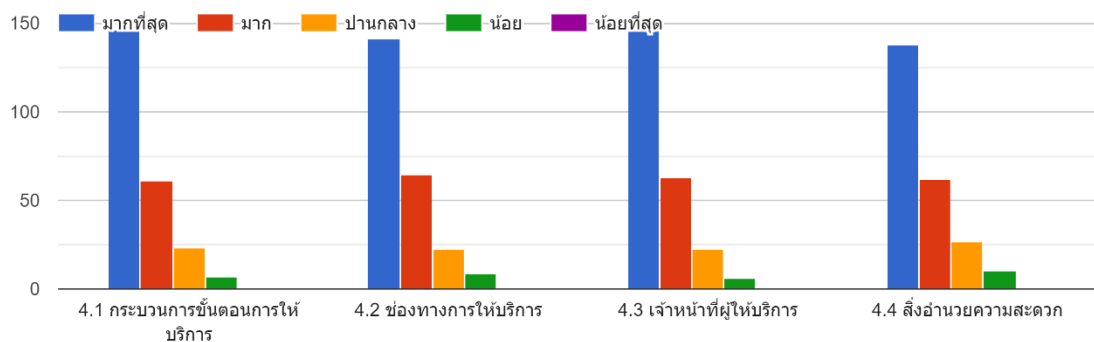
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานด้านการศึกษา

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.53 S.D.= 0.76 คิดเป็นร้อยละ 90.55
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.50 S.D.= 0.78 คิดเป็นร้อยละ 89.96
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.54 S.D.= 0.74 คิดเป็นร้อยละ 90.80
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.46 S.D.= 0.83 คิดเป็นร้อยละ 89.11

4. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา



รับรองผลการประเมิน

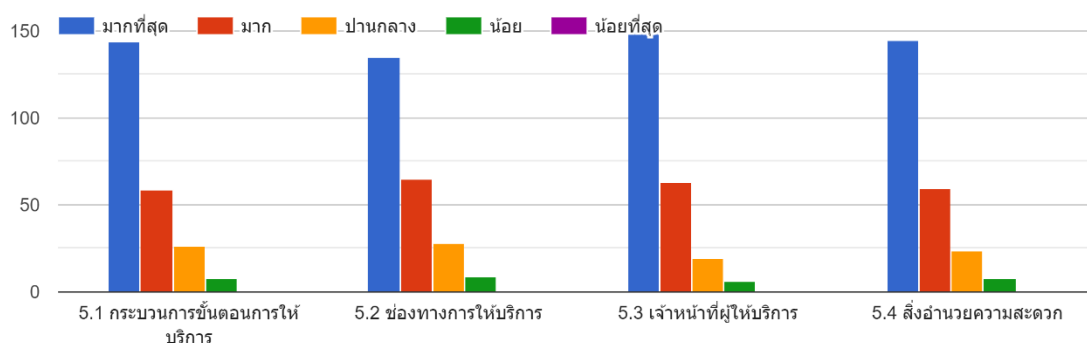
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.50 S.D.= 0.80 คิดเป็นร้อยละ 89.96
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.45 S.D.= 0.81 คิดเป็นร้อยละ 88.95
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.5 S.D.= 0.72 คิดเป็นร้อยละ 91.31
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D.= 0.78 คิดเป็นร้อยละ 90.30

5. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



รับรองผลการประเมิน

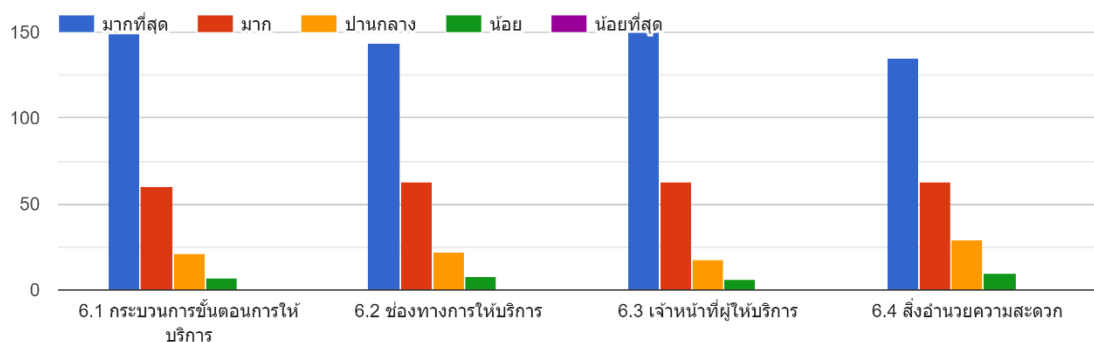
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

6. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.55 S.D.= 0.75 คิดเป็นร้อยละ 90.97
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.52 S.D.= 0.77 คิดเป็นร้อยละ 90.38
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.71 คิดเป็นร้อยละ 91.48
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.43 S.D.= 0.83 คิดเป็นร้อยละ 88.69

6. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



รับรองผลการประเมิน

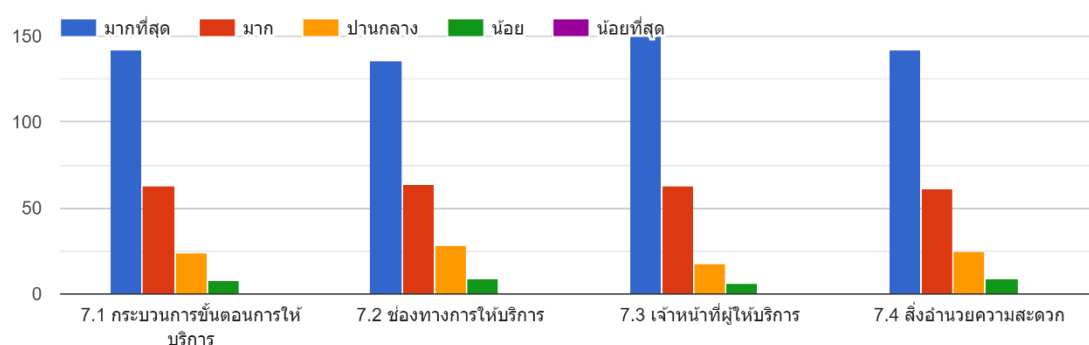
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

7. งานด้านสาธารณสุข

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.50 S.D.= 0.78 คิดเป็นร้อยละ 89.96
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.45 S.D.= 0.81 คิดเป็นร้อยละ 89.03
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.71 คิดเป็นร้อยละ 91.48
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.49 S.D.= 0.80 คิดเป็นร้อยละ 89.79

7. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านบริการกฎหมาย ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 89.94

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.08

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 89.87

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการศึกษา ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.11

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.13

6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.52 S.D. = 0.77 ร้อยละ 90.38

รับรองผลการประเมิน

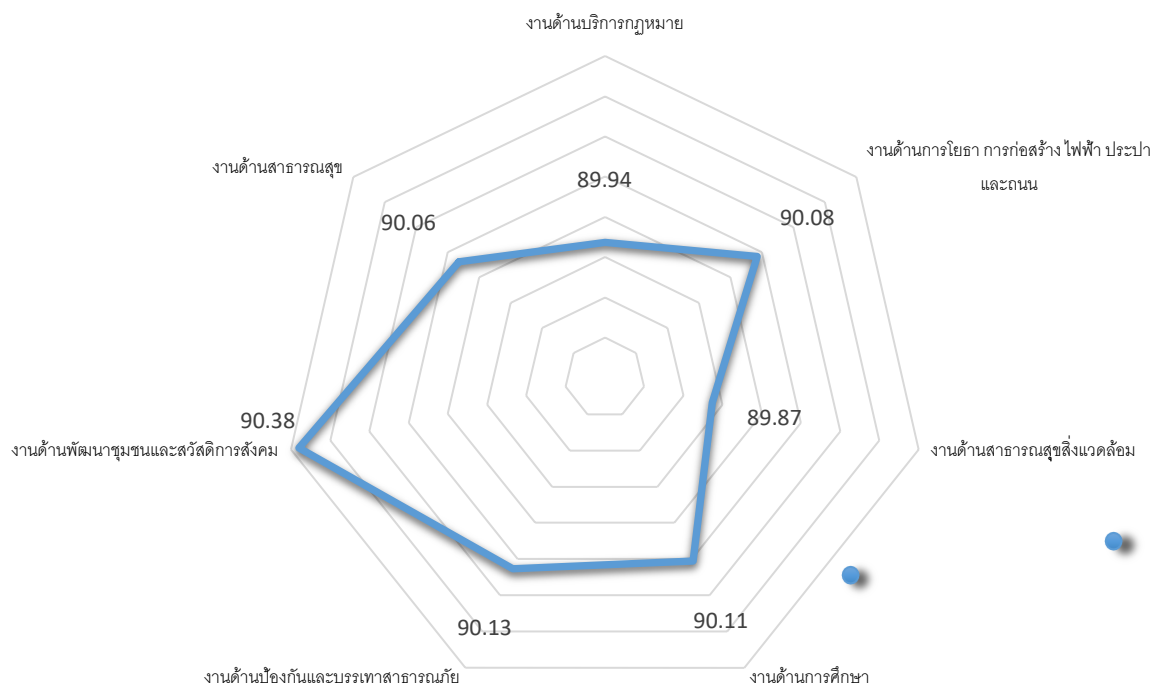
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

7. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข $(\bar{x}) = 4.50$ S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.06

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 90.08 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด
ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2566

ผู้วิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

หัวหน้าโครงการ ดร.ปริญญา สร้อยทอง

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 บ่อโพธิ์ หมู่ที่ 2 น้ำเลา หมู่ที่ 3 ป่ารวก หมู่ที่ 4 แก่งทุ่ง หมู่ที่ 5 นาตาดี หมู่ที่ 6 เนินสวรรค์ หมู่ที่ 7 โคกคล้าย หมู่ที่ 8 ป่าบง หมู่ที่ 9 วังชมพู หมู่ที่ 10 ป่าปอปิด หมู่ที่ 11 โคกเนินทอง หมู่ที่ 12 ใหม่อนามัย หมู่ที่ 13 ใหม่ไทยเจริญ จำนวน 6,904 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการสาธารณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการใช้แบบสอบถาม (Online) จากประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการ โดยคณะผู้ประเมินให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยการสแกน Qr Code แบบสอบถาม เพื่อกดกรอกข้อมูลและตอบคำถามในแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อส่งและรวบรวมข้อมูลลงในระบบและแปรผลต่อไป ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวนทั้งหมด 237 ตัวอย่าง

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านบริการกฎหมาย ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 89.94

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.08

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 89.87

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการศึกษา ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.11

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.13

6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.52 S.D. = 0.77 ร้อยละ 90.38

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

7. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$) = 4.50 S.D. = 0.78 ร้อยละ 90.06

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 90.08 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ทิพย์ แทนธานี | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 2. ดร.พิสุทธิ อภิขยกุล | รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
และการถ่ายทอดเทคโนโลยี
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดี
มหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไชยวาทเกียรติ | คณบดีคณะสังคมศาสตร์ |

คณะผู้ประเมิน

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

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปผู้บริหาร

บทคัดย่อ

บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไป	9
แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	13
การกระจายอำนาจ	13
ความสำคัญของการกระจายอำนาจ	14
ความหมายของการกระจายอำนาจ	12
วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ	19
ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ	19
ประโยชน์ของการกระจายอำนาจ	20
การปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น	22
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	24
องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26
แนวคิดและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	44
ความหมายของความพึงพอใจ	44
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	47
ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์	47
ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์	48
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	49
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	49
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน	51
นิยามการประเมิน	54
ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	55
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมิน	56
ประโยชน์ของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในเชิงการปฏิบัติการ	57
การวัดระดับความพึงพอใจ	58
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ขั้นตอนการวิจัยและประเมินผล	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
การออกแบบการประเมินผล	62
สำรวจความคิดเห็น	63
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
การร่วมตรวจสอบความถูกต้องและคืนข้อมูลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	68

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการสำรวจ.....	69
ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ.....	70
ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	72
ความพึงพอใจงานด้านบริการกฎหมาย	73
ความพึงพอใจงานด้านการโยธา การก่อสร้าง ไฟฟ้า ประปา และถนน.....	74
ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม	75
ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา	76
ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	77
ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	78
ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข.....	79
ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด	80
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ.....	80
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิจัย	84
อภิปรายผลการวิจัย.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพธิ์ อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก (ออนไลน์)	