



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว
อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทสรุปผู้บริหาร

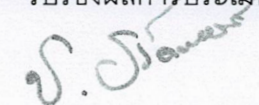
การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทยจังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วยหมู่ที่ 1 บ้านนาคล้าย หมู่ที่ 2 บ้านบุงสี่เสียด หมู่ที่ 3 บ้านโนน หมู่ที่ 4 บ้านนาบัว หมู่ที่ 5 บ้านนาจาน หมู่ที่ 6 บ้านน้ำทวน หมู่ที่ 7 บ้านนาไค้เขีย หมู่ที่ 8 บ้านโนนบึง หมู่ที่ 9 บ้านน้ำลอม หมู่ที่ 10 บ้านนาคล้อ หมู่ที่ 11 บ้านร้องกอก หมู่ที่ 12 บ้านบุงหอย หมู่ที่ 13 บ้านไร่พัฒนา หมู่ที่ 14 บ้านน้ำตอน หมู่ที่ 15 บ้านน้ำแจ้งพัฒนา จำนวน 7,769 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว ที่มารับบริการด้านต่างๆ 1) งานด้านการก่อสร้าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านการจัดการศึกษา ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีผู้ติดเชื้อรายใหม่และผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากและอย่างต่อเนื่องจังหวัดพิษณุโลกได้มีการประกาศคำสั่ง โดยมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ทั้งมาตรการจำกัดเวลาให้บริการ มาตรการปิดสถานที่ชั่วคราว มาตรการห้ามจัดกิจกรรมซึ่งมีการรวมกลุ่มกันของบุคคล และห้ามการชุมนุมในลักษณะมั่วสุม งดการจัดงานสังสรรค์ การเดินทางเข้าออกพื้นที่ เป็นต้น ดังนั้น คณะผู้ประเมินฯ จึงขอปฏิบัติตามประกาศคำสั่งของจังหวัดในการเก็บ สำรวจ รวบรวม ข้อมูลโดยวิธีเว้นระยะห่างทางสังคม Social Distancing โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเป็นการรักษามาตรการและเพื่อความปลอดภัยทั้งผู้ประเมินฯ และผู้ให้ข้อมูลโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 90 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

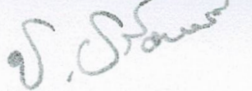
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการก่อสร้าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รับรองผลการประเมิน


(ดร.ปริญญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	คะแนน ที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.64	0.50	92.88	9

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนา
ในภาพรวม ดังต่อไปนี้



แบบสอบถามออนไลน์

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ
การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว
อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

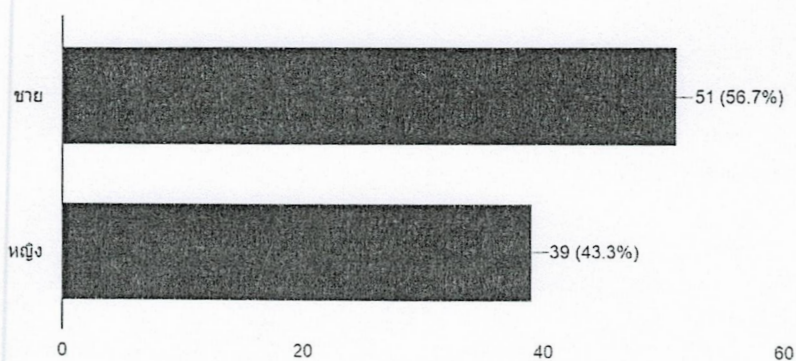
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน (Online) การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอ
นครไทย จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

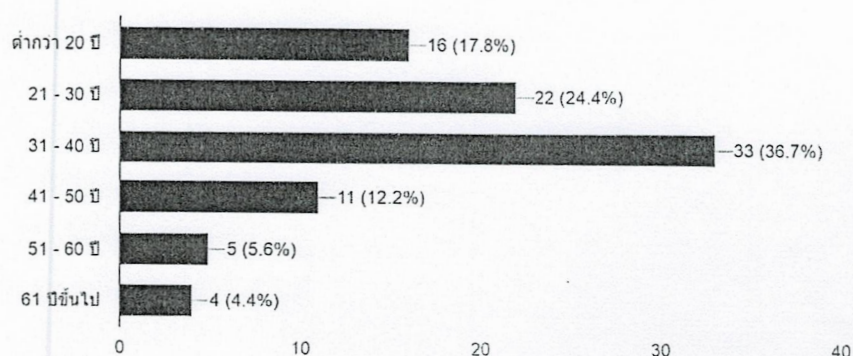
- ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.70

1. เพศ
คำตอบ 90 ข้อ



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.70

2. อายุ
คำตอบ 90 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

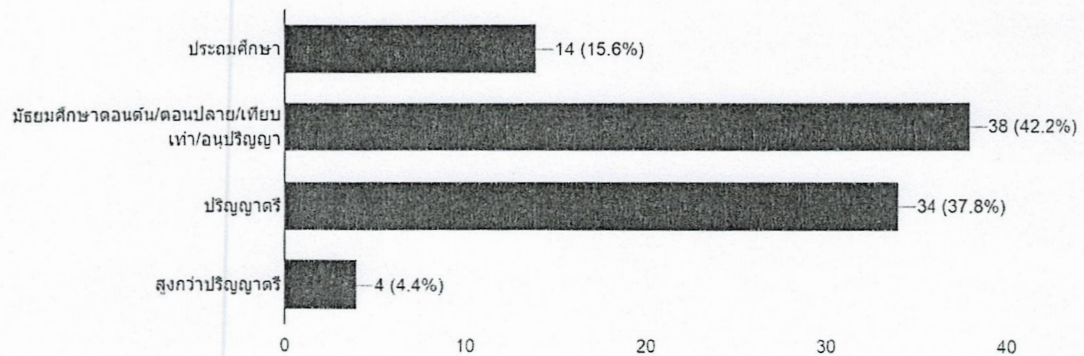
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 42.20

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

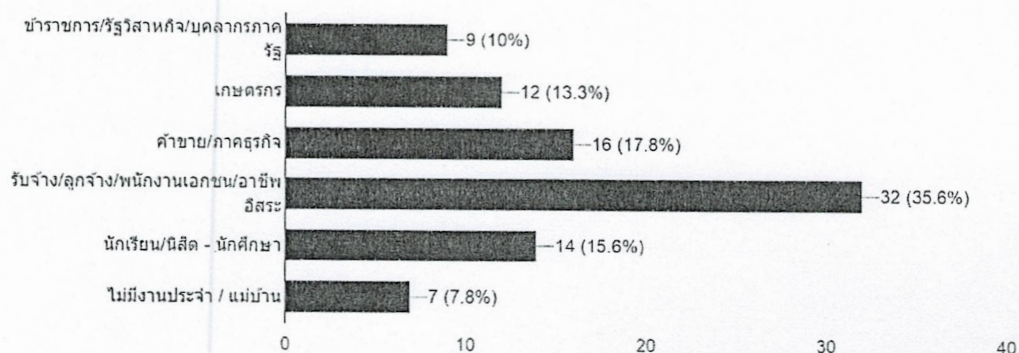
คำตอบ 90 ข้อ



- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 35.60

4. อาชีพหลักของท่านในปัจจุบัน

คำตอบ 90 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

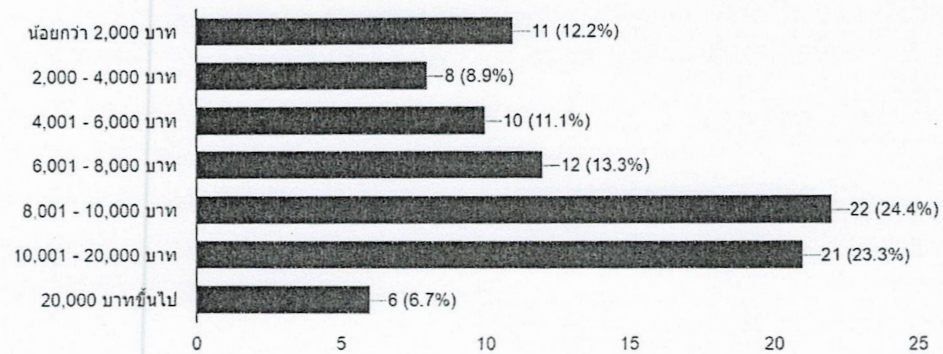
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

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

24.40

5.รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

คำตอบ 90 ข้อ

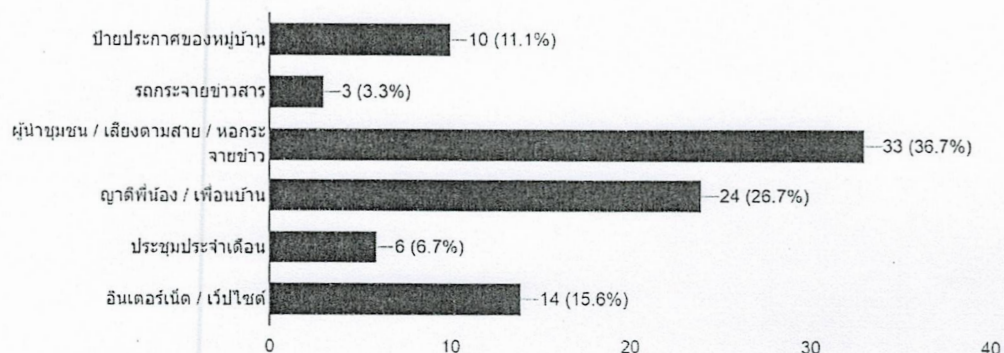


- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว

คิดเป็นร้อยละ 36.70

6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของ อบต.นาบัว ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

คำตอบ 90 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

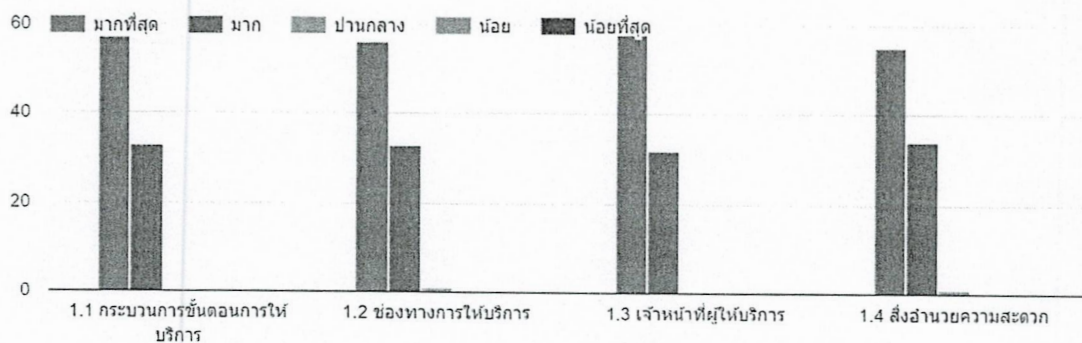
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านการก่อสร้าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.63 S.D.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 92.67
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.61 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.22
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.64 S.D.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 92.89
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.60 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.00

1. ความพึงพอใจงานด้านก่อสร้าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



รับรองผลการประเมิน

ป.อ.อ.อ.

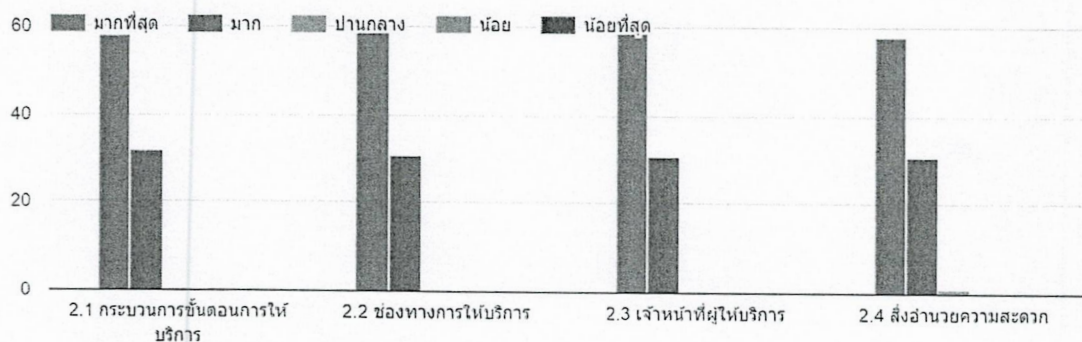
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.64 S.D.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 92.89
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.66 S.D.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 93.11
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.66 S.D.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 93.11
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.63 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.67

2. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



รับรองผลการประเมิน

[Signature]

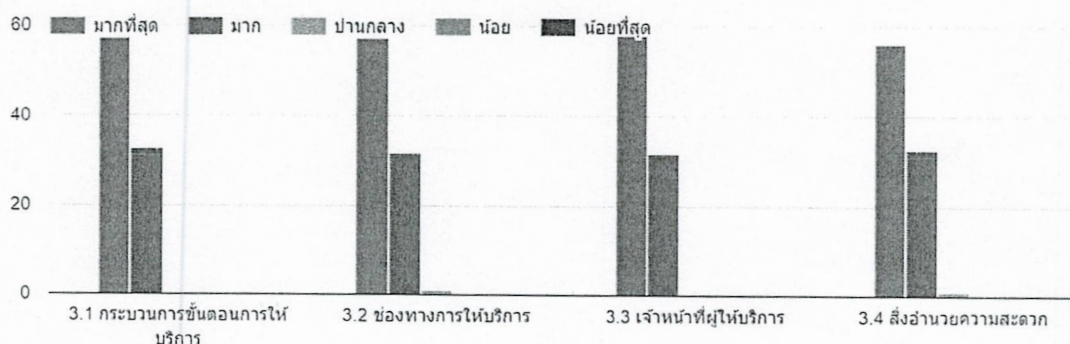
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.63 S.D. = 0.48 คิดเป็นร้อยละ 92.67
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.62 S.D. = 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.44
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.64 S.D. = 0.48 คิดเป็นร้อยละ 92.89
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.61 S.D. = 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.22

3. ความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

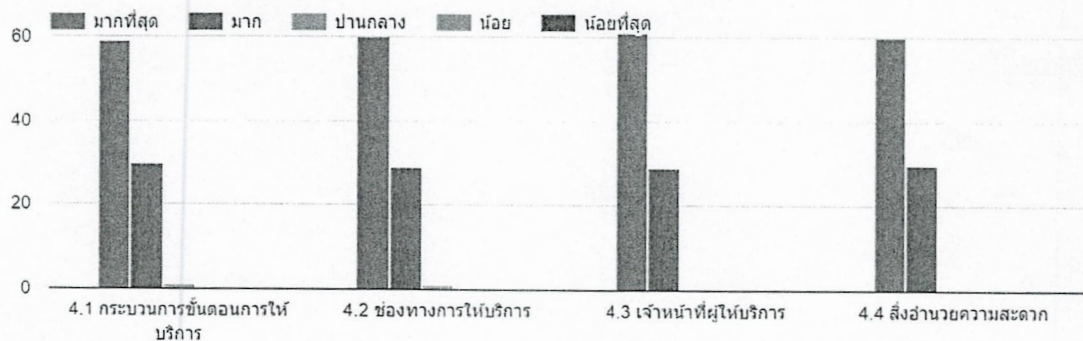
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.64 S.D.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 92.89
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.66 S.D.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 93.11
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.68 S.D.= 0.47 คิดเป็นร้อยละ 93.56
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.67 S.D.= 0.47 คิดเป็นร้อยละ 93.33

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

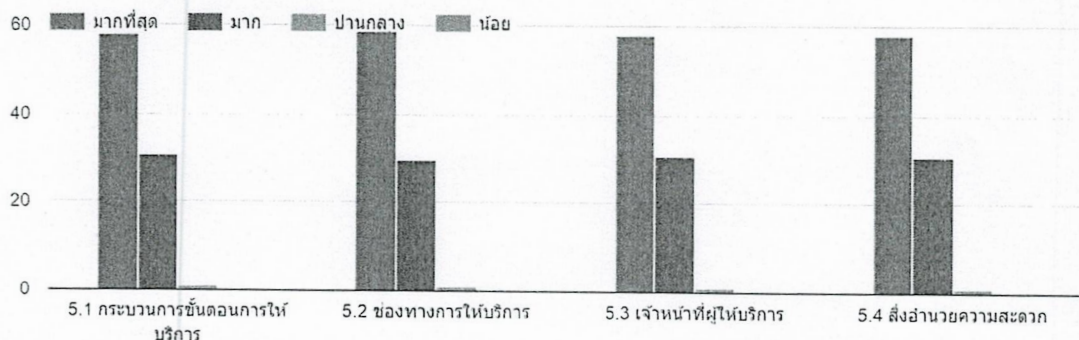
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

5. งานด้านการจัดการศึกษา ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.63 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.67
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.64 S.D.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 92.89
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.63 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.67
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.63 S.D.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.67

5. ความพึงพอใจงานด้านการจัดการการศึกษา ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการก่อสร้าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{x}$) = 4.62 S.D. = 0.50 ร้อยละ 92.44

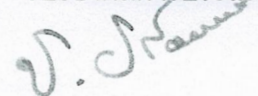
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$) = 4.65 S.D. = 0.49 ร้อยละ 92.94

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$) = 4.63 S.D. = 0.50 ร้อยละ 92.56

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.66 S.D. = 0.49 ร้อยละ 93.22

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ($\bar{x}$) = 4.64 S.D. = 0.51 ร้อยละ 92.72

รับรองผลการประเมิน

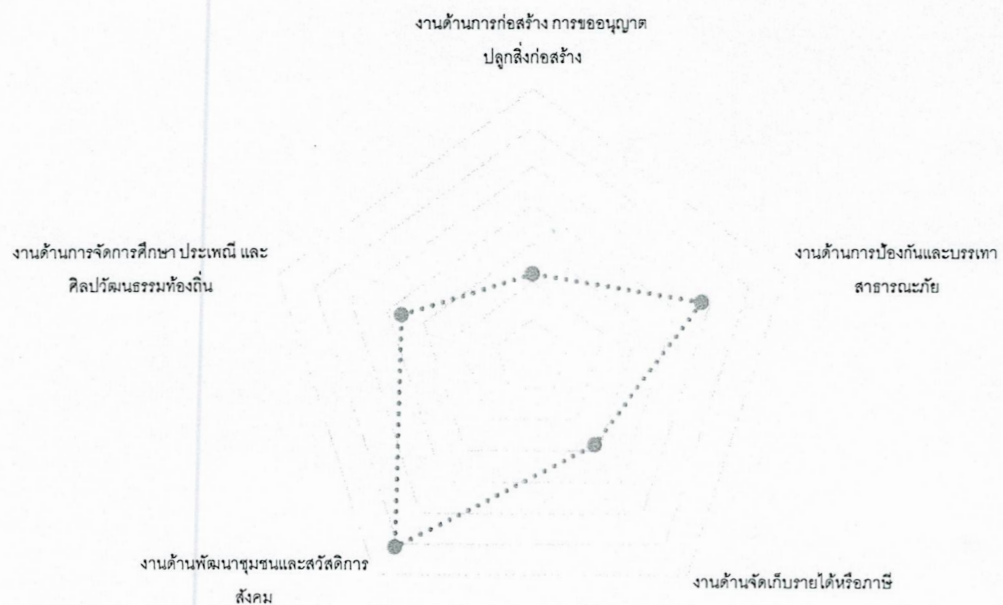


(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 92.88 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่า
เท่ากับ 9 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด
ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2564

ผู้วิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

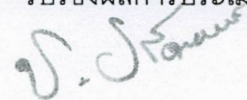
หัวหน้าโครงการ ดร.ปริญญา สร้อยทอง

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 บ้านนาคาลัย หมู่ที่ 2 บ้านบุงสี่เสียด หมู่ที่ 3 บ้านโนน หมู่ที่ 4 บ้านนาบัว หมู่ที่ 5 บ้านนาจาน หมู่ที่ 6 บ้านน้ำทวน หมู่ที่ 7 บ้านนาไก่อะเคียว หมู่ที่ 8 บ้านโนนบึง หมู่ที่ 9 บ้านน้ำลอม หมู่ที่ 10 บ้านนาคลือ หมู่ที่ 11 บ้านร้องกอก หมู่ที่ 12 บ้านบุงหอย หมู่ที่ 13 บ้านไร่พัฒนา หมู่ที่ 14 บ้านน้ำตอน หมู่ที่ 15 บ้านน้ำแจ้งพัฒนา จำนวน 7,769 คน

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 ในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบผู้ติดเชื้อรายใหม่และผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากและอย่างต่อเนื่อง จึงใช้การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 90 คน

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก คือ

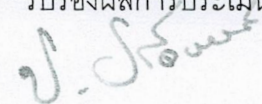
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการก่อสร้าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{x}$) = 4.62 S.D. = 0.50 ร้อยละ 92.44

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$) = 4.65 S.D. = 0.49 ร้อยละ 92.94

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$) = 4.63 S.D. = 0.50 ร้อยละ 92.56

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.66 S.D. = 0.49 ร้อยละ 93.22

รับรองผลการประเมิน



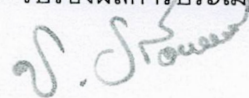
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น $(\bar{x}) = 4.64$
S.D. = 0.51 ร้อยละ 92.72

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 92.88 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนมีค่า
เท่ากับ 9 คะแนน

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กาญจนา เกรียงศรี | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพร บุญยรัตพันธุ์ | รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน |
| | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภิสา ไหวทธรเกียรติ | 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 | อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา |
| 4. ว่าที่ ร.ต.ธีรยุทธ คุ่มเวช | นักวิจัย |
| 5. นางสาวปัญญานุช แรงจบ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. นางสาวทัศนีย์ ศรีภูมิมา | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 7. นางวงษ์ญา โตสอาด | ผู้ช่วยนักวิจัยและคณะทำงานภาคประชาสังคม |
| 8. นิสิตภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร | |