

คำนำ

ปัจจุบันการพัฒนาท้องถิ่นถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ ประเทศจะพัฒนาได้ต้องเริ่มจากการพัฒนาจากฐานรากให้มีความเข้มแข็ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะมีอำนาจหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับประชาชนทั้งทางด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 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

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางระกำ เมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการของเทศบาลตำบล บางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาล ตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย 19 ชุมชน คือ ชุมชนที่ 1 บ้านไร่ ชุมชนที่ 2 บ้านวังเบ็ด ชุมชนที่ 3 บ้านท่าโก ชุมชนที่ 4 บ้านคลองวัดไร่ ชุมชนที่ 5 บ้านตะเฒ่า ชุมชนที่ 6 บ้านยางแขวนอู่ ชุมชนที่ 7 บ้านบางระกำ ชุมชนที่ 8 บ้านแหลมเจดีย์ ชุมชนที่ 9 บ้านแก้ง ชุมชนที่ 10 บ้านวังदान ชุมชนที่ 11 บ้านบึงคัด ชุมชน ที่ 12 บ้านหนองเขาควาย ชุมชนที่ 13 บ้านคุยยาง ชุมชนที่ 14 บ้านไร่กลาง ชุมชนที่ 15 บ้านวังกุ่ม ชุมชนที่ 16 บ้านตลุกแรด ชุมชนที่ 17 หัวบึง ชุมชนที่ 18 บ้านศรีมงคล ชุมชนที่ 19 บ้านคลองวัดไร่เหินือ จำนวน 12,765 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ เทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1.งานด้านโยธา (งานซ่อมแซม/ ปรับปรุงถนนสายต่างๆในเขตเทศบาล) 2. งานด้านชุมชนพัฒนาและสวัสดิการสังคม (การรับทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) 3. งานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ 4. งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)ของเทศบาลตำบล บางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 388 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน และทำการสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน และเมื่อพบหน่วยประชากรใดที่ลักษณะตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ก็เลือกมาเป็นตัวอย่างได้ทันทีจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการงานด้านโยธา (งานซ่อมแซม/ปรับปรุงถนนสายต่างๆในเขตเทศบาล)

2.2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านชุมชนพัฒนาและสวัสดิการสังคม (การรับทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)

2.3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	คะแนน ที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.57	0.54	91.34	9

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการของเทศบาล
ตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนา
ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

-

รับรองผลการประเมิน

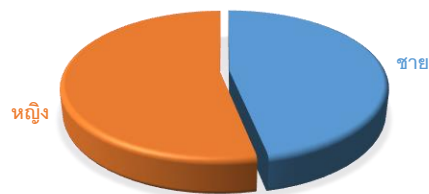
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

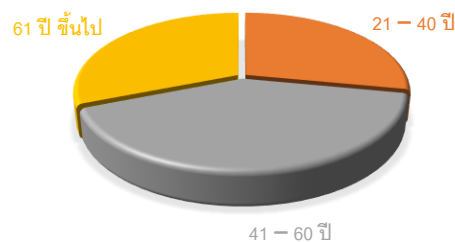
สรุปผลการประเมิน การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอ
บางระกำ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.25



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00



- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.25



รับรองผลการประเมิน

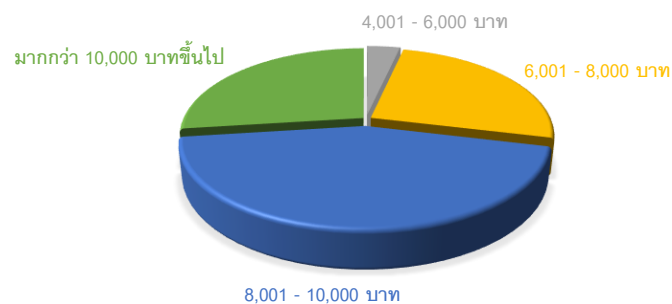
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

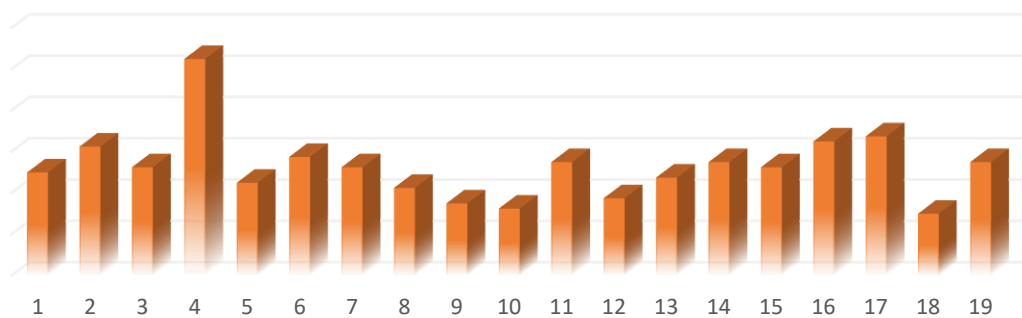
- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.25



- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.25



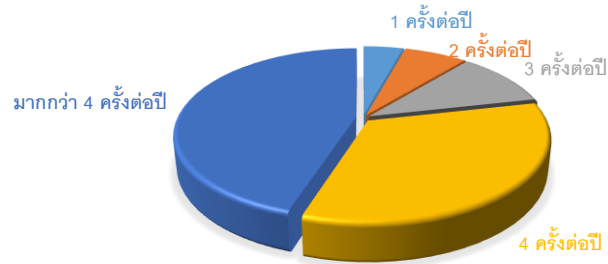
- กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า ชุมชนที่ 4 บ้านคลองวัดไร่ คิดเป็นร้อยละ 10.50 ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ มีการกระจายตัวในการตอบแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน



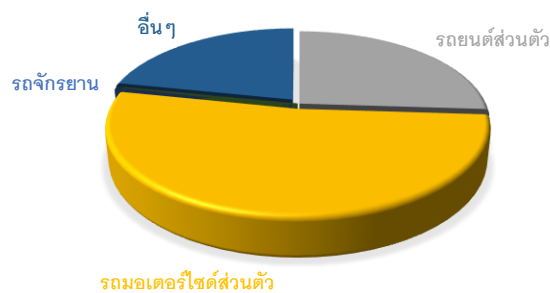
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

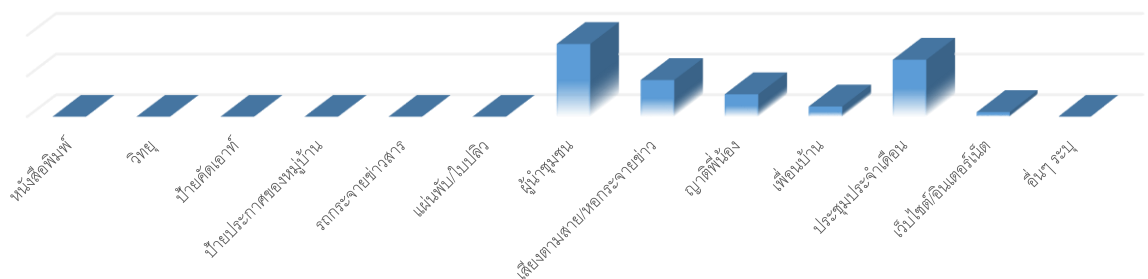
- จำนวนครั้งต่อปีในการเข้ารับบริการหรือได้รับบริการ คือ มากกว่า 4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 45.00



- การเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการหรือรับบริการส่วนใหญ่ ด้วยรถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 52.25



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 35.75



รับรองผลการประเมิน

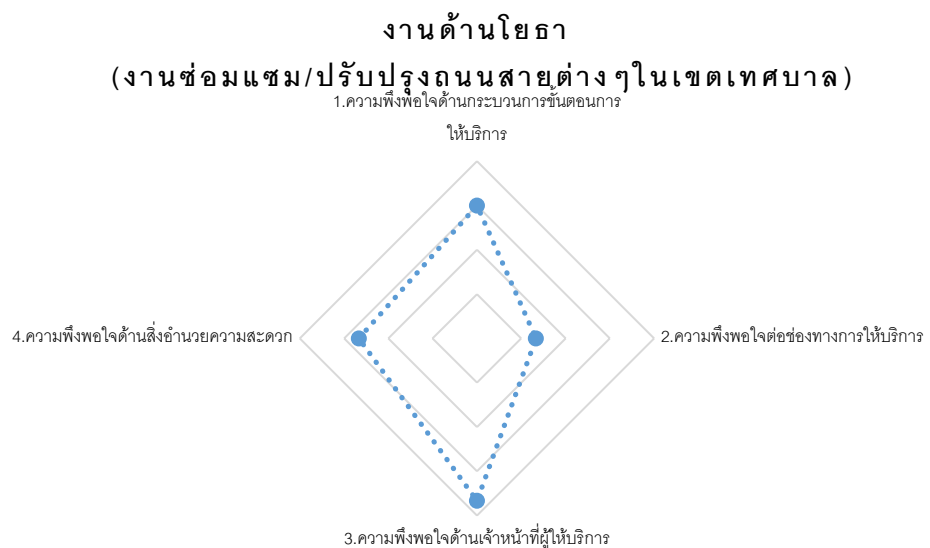
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านโยธา (งานซ่อมแซม/ปรับปรุงถนนสายต่างๆในเขตเทศบาล)

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.58 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.27
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.53- คิดเป็นร้อยละ 91.38
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.33



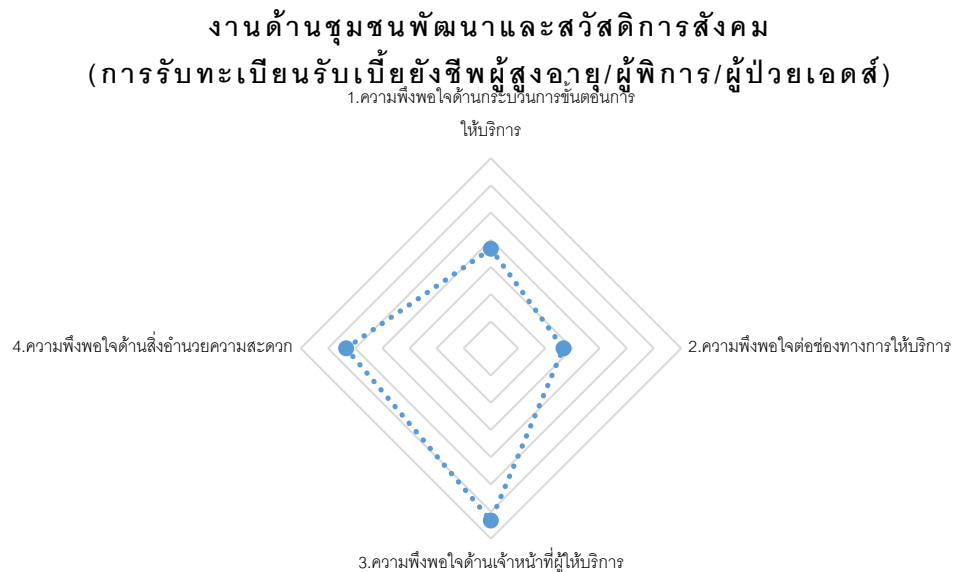
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านชุมชนพัฒนาและสวัสดิการสังคม (การรับทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.33
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.28
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.47
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.42



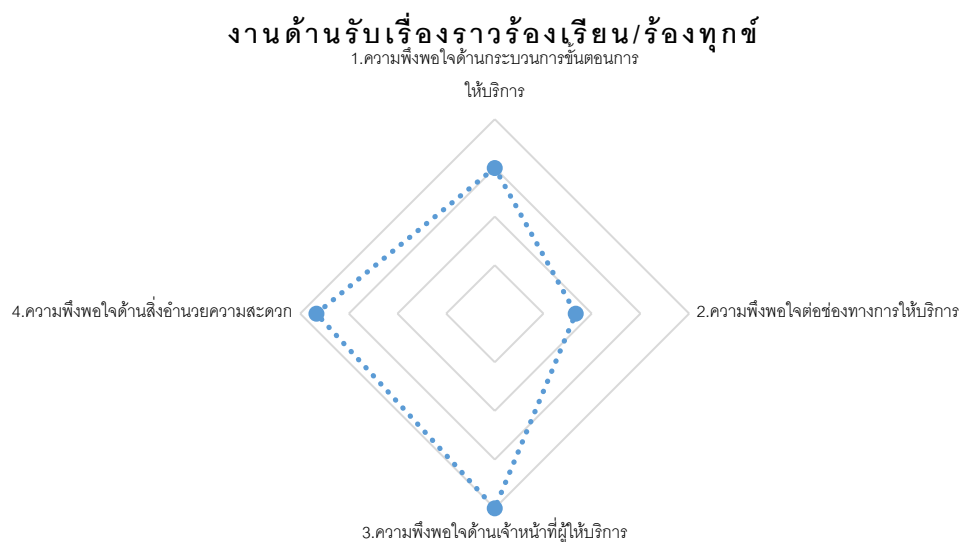
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3. งานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.30
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.56 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.23
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 91.33



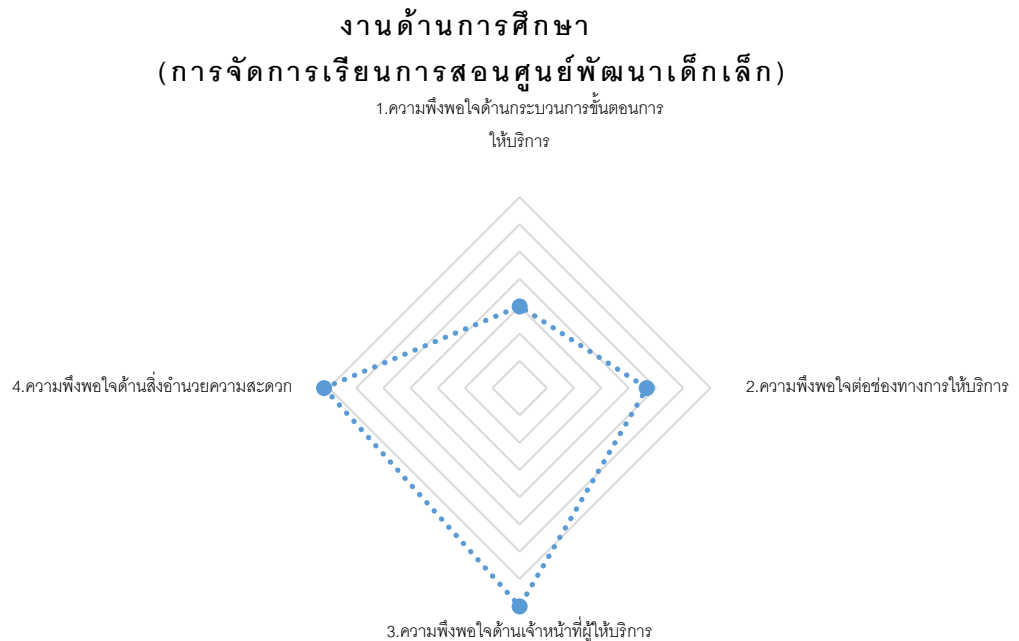
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.30
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.33
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.38



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัด พิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านโยธา (งานซ่อมแซม/ปรับปรุงถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาล) ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.33

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านชุมชนพัฒนาและสวัสดิการสังคม (การรับทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.38

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.31

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 ร้อยละ 91.35

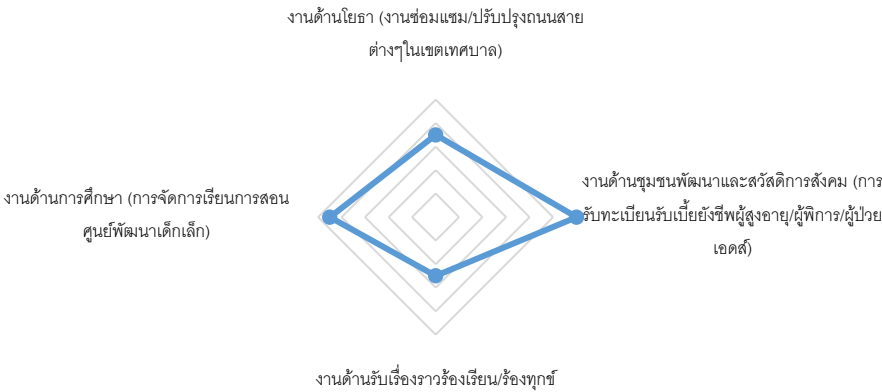
รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 91.34 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนน
มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

เทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล บางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ 2562
ผู้วิจัย	มหาวิทยาลัยนเรศวร
หัวหน้าโครงการ	ดร.ปริญญา สร้อยทอง

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย 19 หมู่บ้าน คือ หมู่ 1 บ้านไร่ หมู่ 2 บ้านวังเบ็ด หมู่ 3 บ้านท่าโก หมู่ 4 บ้านคลองวัดไร่ หมู่ 5 บ้านตะเฒ่า หมู่ 6 บ้านยางแขวนอู่ หมู่ 7 บ้านบางระกำ หมู่ 8 บ้านแหลมเจดีย์ หมู่ 9 บ้านเก้ารัง หมู่ 10 บ้านวังदान หมู่ 11 บ้านบึงคัด หมู่ 12 บ้านหนองเขาควาย หมู่ 13 บ้านคุดยาง หมู่ 14 บ้านไร่กลาง หมู่ 15 บ้านวังกุ่ม

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

หมู่ 16 บ้านตลุกแรด หมู่ 17 หัวบึง หมู่ 18 บ้านศรีมงคล หมู่ 19 บ้านคลองวัดไร่เหนือ
จำนวน 12,765 คน ใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น
95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 388 คน
ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน
โดยการเก็บรวบรวม ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาล
ตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

**สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาล
ตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก คือ**

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านโยธา (งานซ่อมแซม/ปรับปรุงถนนสายต่างๆในเขตเทศบาล)
($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.33

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านชุมชนพัฒนาและสวัสดิการสังคม (การรับทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.38

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.55
ร้อยละ 91.31

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
($\bar{x}$) = 4.57 S.D. = 0.53 ร้อยละ 91.35

**มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 91.34 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนน
มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน**

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.กาญจนา เจริญศิริ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรธร บุญยรัตน์ | 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 | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย ยังสุข | อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา |
| 4. ว่าที่ ร.ต.ธีรยุทธ คุ่มเวช | นักวิจัย |
| 5. นางสาวปัญญานุช แวงจบ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. นางสาวจูนี จีระกลม | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 7. นางวงษ์ญา โตสอาด | ผู้ช่วยนักวิจัยและคณะทำงานภาคประชาสังคม |
| 8. นิสิตภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร | |

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปผู้บริหาร

บทคัดย่อ

บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไป.....	10
แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	16
การกระจายอำนาจ.....	16
ความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	17
ความหมายของการกระจายอำนาจ.....	18
วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ.....	22
ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	22
ประโยชน์ของการกระจายอำนาจ.....	23
การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	25
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	27
องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	28
แนวคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	49
ความหมายของความพึงพอใจ	49
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	52
ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์	53
ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์	53
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	54
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	54
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน	56
นิยามการประเมิน	59
ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	60
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมิน	61
ประโยชน์ของการประเมินเพื่อนำไปใช้ในเชิงการปฏิบัติการ	62
การวัดระดับความพึงพอใจ	63
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	66
ขั้นตอนการวิจัยและประเมินผล	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
การออกแบบการประเมินผล	68
สำรวจความคิดเห็น	69
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
การร่วมตรวจสอบความถูกต้องและคืนข้อมูลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	76

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการสำรวจ	77
ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ.....	78
ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	82
- ความพึงพอใจงานบริการงานด้านโยธา	
(งานซ่อมแซม/ปรับปรุงถนนสายต่างๆในเขตเทศบาล)	83
- ความพึงพอใจงานด้านหมู่บ้านพัฒนาและสวัสดิการสังคม	
(การรับทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)	87
- ความพึงพอใจงานด้านรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์	91
- ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	95
ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด.....	99
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ.....	99
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	103
อภิปรายผลการวิจัย	105
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1	
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่	
อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก	
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่สำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล	
ตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก	