



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2564

เสนอ

เทศบาลตำบลบางกระทุ่ม
อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2564

เสนอ

เทศบาลตำบลบางกระท่อม
อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำนำ

ปัจจุบันการพัฒนาท้องถิ่นถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ ประเทศจะพัฒนาได้ต้องเริ่มจากการพัฒนาจากฐานรากให้มีความเข้มแข็ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะมีอำนาจหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประชาชนทั้งทางด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งในการพัฒนาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

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

คณะสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วยหมู่ที่ 3 ชุมชนพัฒนา หมู่ที่ 4 ชุมชนสร้างสรรค์พัฒนาและ ชุมชนพัฒนา และหมู่ที่ 5 ชุมชนรวมใจพัฒนา รวมทั้งหมด 3 หมู่บ้าน 4 ชุมชน(ข้อมูล ณ ธันวาคม 2554)จำนวน 1,503 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางกระท่อม ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1) งานด้านทะเบียน2) งานด้านรายได้หรือภาษี3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบางกระท่อมอำเภอบางกระท่อมจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 316 คน

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีผู้ติดเชื้อรายใหม่และผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากและอย่างต่อเนื่อง จังหวัดพิษณุโลก ได้มีการประกาศคำสั่ง โดยมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ทั้งมาตรการจำกัดเวลาให้บริการ มาตรการปิดสถานที่ชั่วคราว มาตรการห้ามจัดกิจกรรมซึ่งมีการรวมกลุ่มกันของบุคคล และห้ามการชุมนุมในลักษณะมั่วสุม งดการจัดงานสังสรรค์ การเดินทางเข้าออกพื้นที่ เป็นต้น ดังนั้น คณะผู้ประเมินฯ จึงขอปฏิบัติตามประกาศคำสั่งของจังหวัดในการเก็บ สํารวจรวบรวมข้อมูลโดยวิธีเว้นระยะห่างทางสังคม Social Distancing โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเป็นการรักษามาตรการและเพื่อความปลอดภัยทั้งผู้ประเมินฯ และผู้ให้ข้อมูลโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อำเภอ
บางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านทะเบียน

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษี

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริยญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	คะแนน ที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.52	0.56	90.39	9



แบบสอบถามออนไลน์

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ

การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม

อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

รับรองผลการประเมิน

J. J. J.

(ดร.ปริญญญา สร้อยทอง)

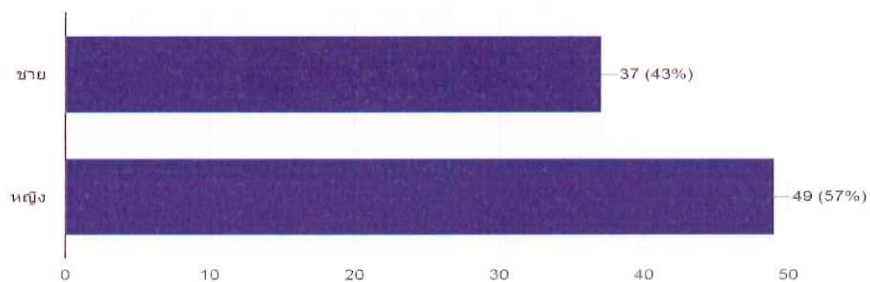
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน (Online) การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม
จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00

1. เพศ
คำตอบ 86 ข้อ



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10

2. อายุ
คำตอบ 86 ข้อ



รับรองผลการประเมิน
(Signature)

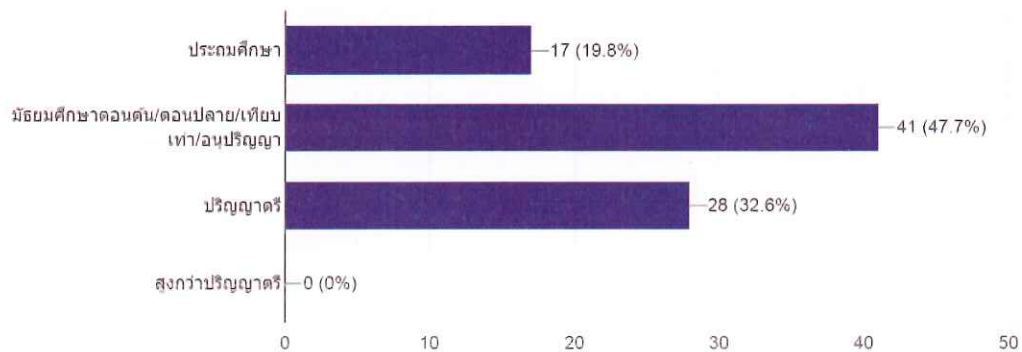
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 47.70

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

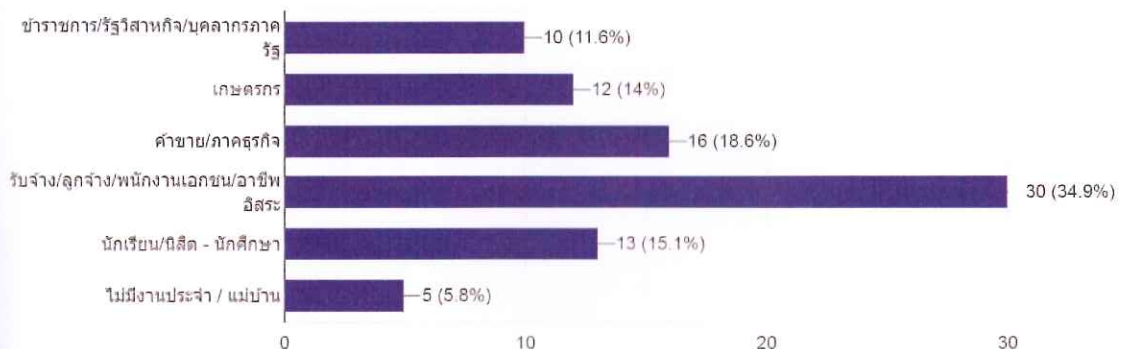
คำตอบ 86 ข้อ



- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 34.90

4. อาชีพหลักของท่านในปัจจุบัน

คำตอบ 86 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

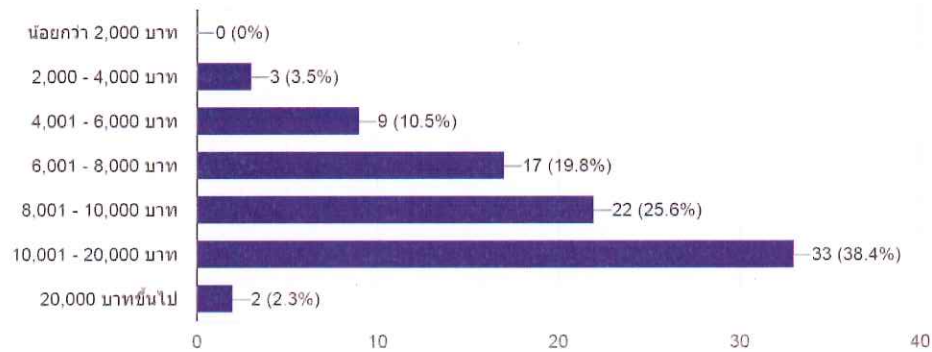
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) 10001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.40

5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

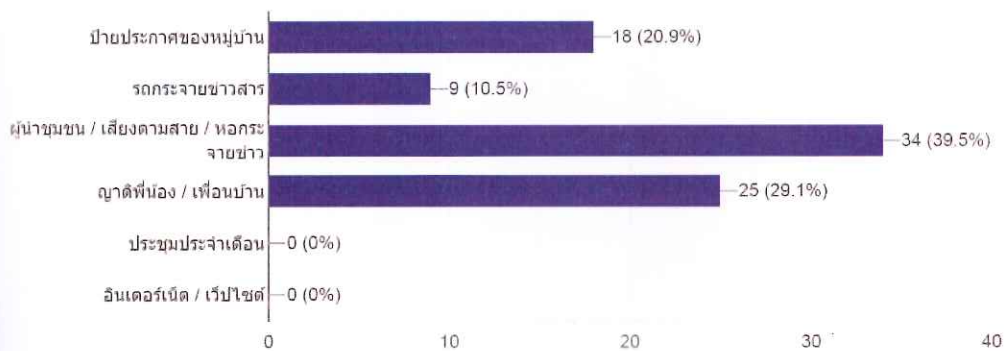
คำตอบ 86 ข้อ



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว
คิดเป็นร้อยละ 39.50

6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของ ทด.บางกระทุ่ม ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

คำตอบ 86 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

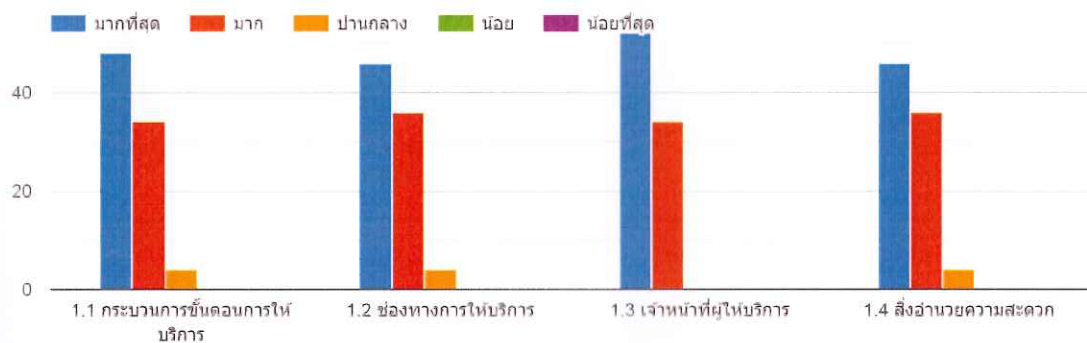
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านทะเบียน

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 90.23
- ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.49 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 89.77
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.60 S.D. = 0.49 คิดเป็นร้อยละ 92.09
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.49 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 89.77

1. ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

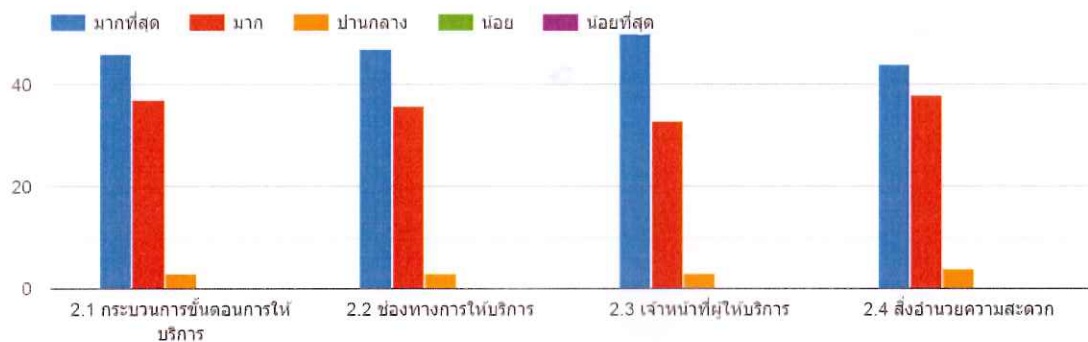
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.50 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.00

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.23

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.55 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.93

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.47 S.D.= 0.59 คิดเป็นร้อยละ 89.30

2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

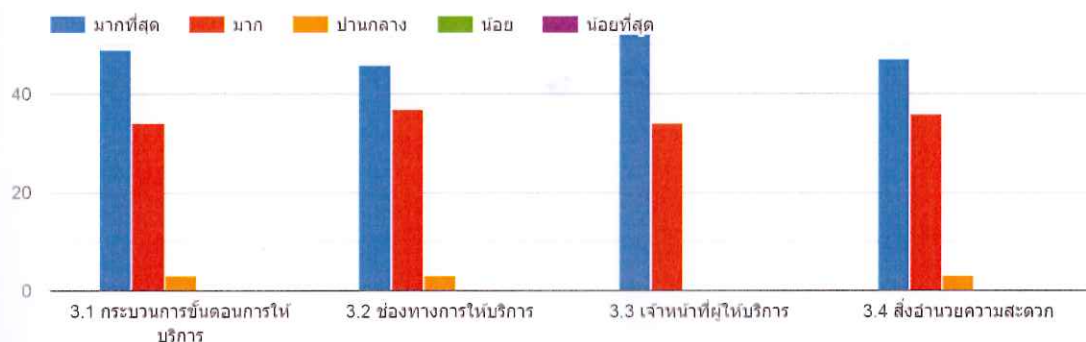
(ดร.ปริญญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.53 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.70
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.50 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.00
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.60 S.D.= 0.49 คิดเป็นร้อยละ 92.09
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.23

3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



รับรองผลการประเมิน

ว. ปรียญา

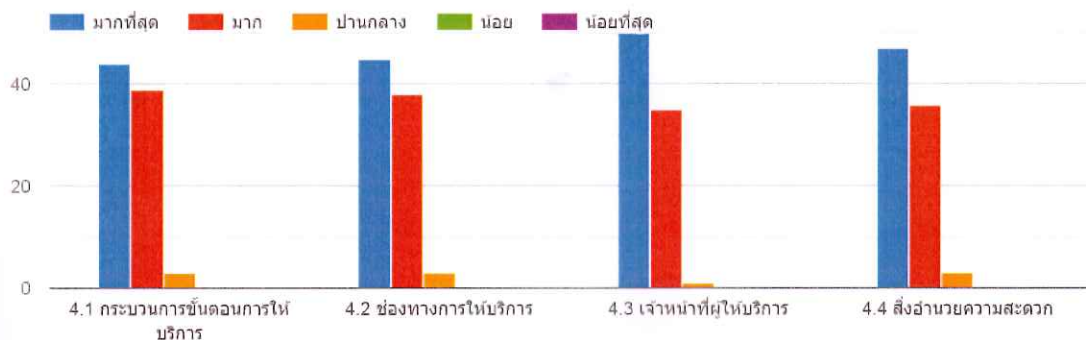
(ดร.ปรียญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.48 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 89.53
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.49 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 89.77
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.57 S.D.= 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$) = 4.51 S.D.= 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.23

4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข



รับรองผลการประเมิน

ว.ส.ทอง

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการขอเทศบาลตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัด พิชณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านทะเบียน ($\bar{x}$) = 4.52 S.D. = 0.56 ร้อยละ 90.47

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.57 ร้อยละ 90.12

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.54 S.D. = 0.55 ร้อยละ 90.76

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$) = 4.51 S.D. = 0.56 ร้อยละ 90.23

รับรองผลการประเมิน

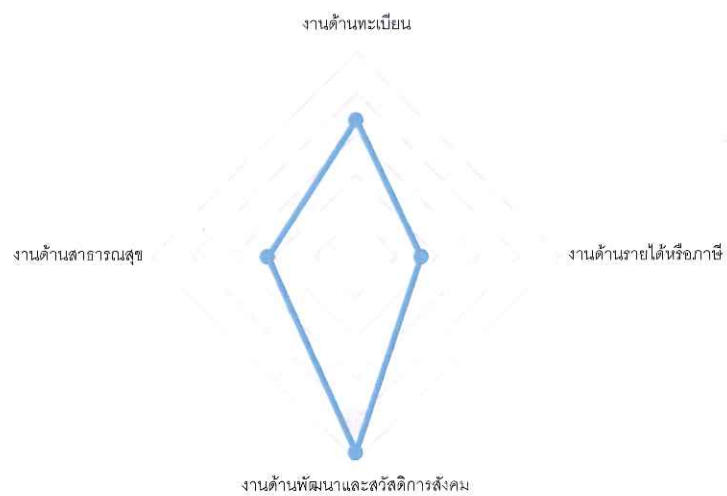


(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 90.39 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่า
เท่ากับ 9 คะแนน

เทศบาลตำบลบางกระทู้



รับรองผลการประเมิน
(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ