



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2562

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทสรุปผู้บริหาร


การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอดงโขง จังหวัดอุบลราชธานี มีจุดมุ่งหมายของการประเมิน 1) เพื่อสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอดงโขง จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอดงโขง จังหวัดอุบลราชธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอดงโขง จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านสวนปาน หมู่ที่ 2 บ้านหนองปลิง หมู่ที่ 3 บ้านท่างาม หมู่ที่ 4 บ้านใหม่ใต้ หมู่ที่ 5 บ้านยาง หมู่ที่ 6 บ้านเขาไร่ศรีราชา หมู่ที่ 7 บ้านใหม่เหนือ หมู่ที่ 8 บ้านวังหนองแดง หมู่ที่ 9 บ้านปากตามี หมู่ที่ 10 บ้านหัวคองคา หมู่ที่ 11 บ้านหัววัง หมู่ที่ 12 บ้านวังเจ๊ก หมู่ที่ 13 บ้านหนองสูง จำนวน 5,325 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอดงโขง จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 372 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน และทำการสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน และเมื่อพบหน่วยประชากรใดที่ลักษณะตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ก็เลือกมาเป็นตัวอย่างได้ทันทีจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการศึกษา

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่ได้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ	คะแนนที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.36	0.60	87.17	8

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ใช้การเขียนความเรียงเชิงพรรณนา
ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

รับรองผลการประเมิน



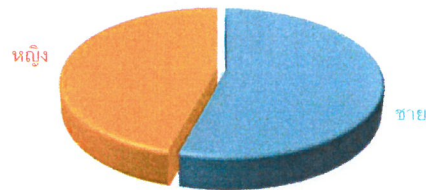
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

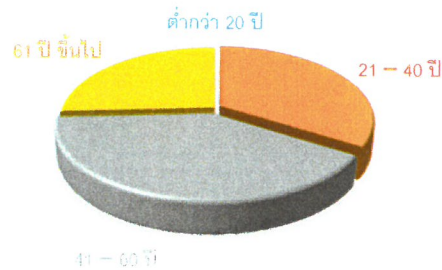
สรุปผลการประเมิน การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

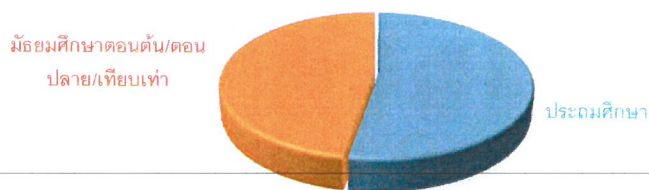
- ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.25



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.25



- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.75

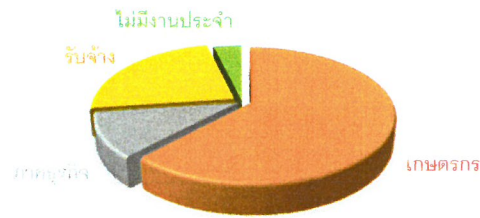


รับรองผลการประเมิน

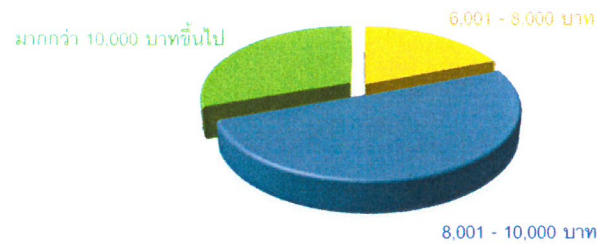
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

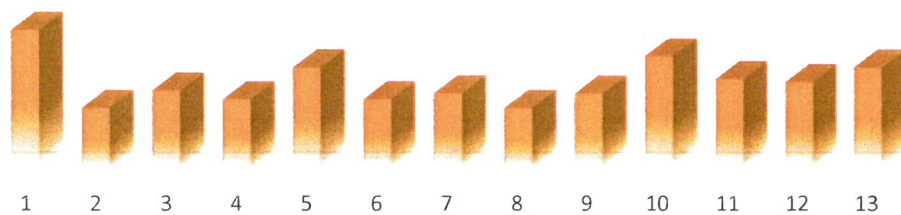
- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 62.00



- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.50



- กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านสวนปาน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ มีการกระจายตัวในการตอบแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน

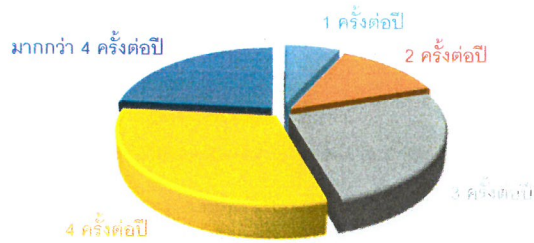


รับรองผลการประเมิน

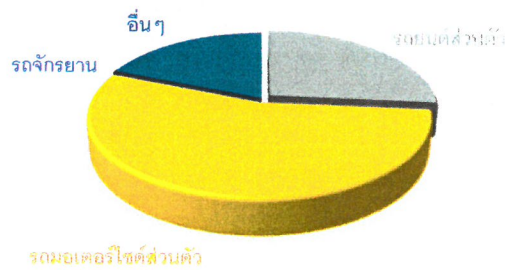
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

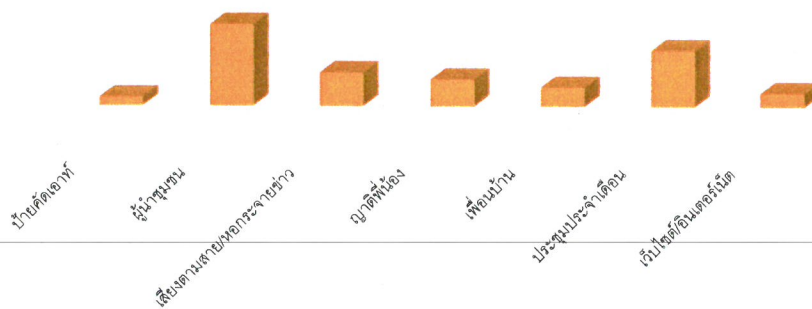
- จำนวนครั้งต่อปีในการเข้ารับบริการหรือได้รับบริการ คือ 4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 31.00



- การเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการหรือรับบริการส่วนใหญ่ ด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 54.75



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 34.00



รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ