

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการ ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๑๖ หมู่บ้าน ๘,๒๘๒ คน ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก คือ

๑.ความพึงพอใจด้านการให้บริการขั้นต้นต่อการให้บริการงานด้านรายได้เพื่อสุขภาพ ร้อยละ ๘๗.๔๓  
๒.ความพึงพอใจด้านการให้บริการขั้นต้นต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๘๗.๕๘

๓.ความพึงพอใจด้านการกระบวนกรขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ร้อยละ ๘๗.๕๘  
๔.ความพึงพอใจด้านการกระบวนกรขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลุกสิ่งก่อสร้าง ๘๗.๕๖

๕.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๘๗.๔๕  
มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

จากคะแนนความพึงพอใจในข้างต้นจากประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ต้องขอขอบคุณในความไม่วางใจที่มีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จะขอโน้มรับคำแนะนำการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงในการให้บริการและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายรัฐ จันทะคุณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตอง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตอง

อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง

รายงานสำรวจความคิดเห็นของพี่น้องของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด  
ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหาร

ส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ปีงบประมาณ 2563

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

หัวหน้าโครงการ

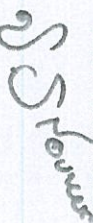
ดร.ปริญญา ศรีอภัยทอง

## บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านดง  
อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก มีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจ ประเมิน  
ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ  
ของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการมีต่อการบริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย  
หมู่ที่ 1 บ้านดง หมู่ที่ 2 บ้านนาชาน หมู่ที่ 3 บ้านหนองตุ้ หมู่ที่ 4 บ้านหัวแย่น้ำปลา  
หมู่ที่ 5 บ้านเนินทอง หมู่ที่ 6 บ้านนาตาจุม หมู่ที่ 7 บ้านเนินพยอม หมู่ที่ 8 บ้านท่าสวนยา  
หมู่ที่ 9 บ้านน้ำทองน้อย หมู่ที่ 10 บ้านหัวแย่น้ำอุ่น หมู่ที่ 11 บ้านชุมแสง หมู่ที่ 12 บ้านหัว  
แย่น้ำเย็น หมู่ที่ 13 บ้านตีนตก หมู่ที่ 14 บ้านใหม่เจริญทรัพย์ หมู่ที่ 15 บ้านเนินสุวรรณ หมู่ที่ 16  
บ้านเนินตอง จำนวน 8,282 คน

รับรองผลการประเมิน



(ดร.ปริญญา ศรีอภัยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้ความเชื่อมั่น 95% คือ มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 382 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลซึ่งทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน โดยการเก็บรวบรวมภายในงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

**สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก คือ**

1. ความพึงพอใจด้านการบริการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.59 ร้อยละ 87.43
2. ความพึงพอใจด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}$ ) = 4.38 S.D. = 0.57 ร้อยละ 87.58
3. ความพึงพอใจด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านการศึกษา ( $\bar{x}$ ) = 4.38 S.D. = 0.61 ร้อยละ 87.58
4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.64 ร้อยละ 87.46
5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ( $\bar{x}$ ) = 4.37 S.D. = 0.62 ร้อยละ 87.45

**มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 87.50 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนมูลค่าเท่ากับ 8 คะแนน**

รับรองผลการประเมิน  
S.S. Srisomboon

(ดร.ปริญญา สุรชัยทอง)