



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
ปีงบประมาณ 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ล้อม
อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

เฉพาะด้านที่รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ	คะแนน ที่ได้รับ
ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมทั้งหมด	4.43	0.65	88.56	8



แบบสอบถามออนไลน์

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ
การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม
อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

รับรองผลการประเมิน

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

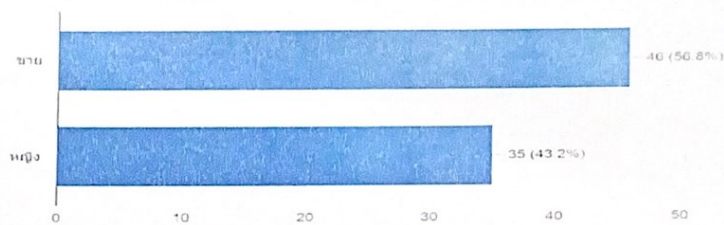
หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน (Online) การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอ
บางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

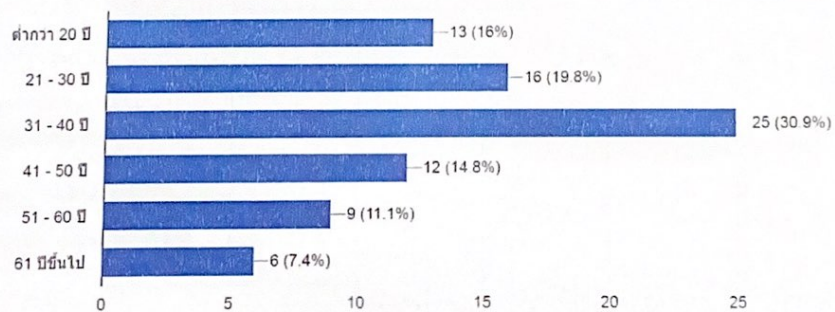
- ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.80

1. เพศ
คำตอบ 81 ข้อ



- ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.90

2. อายุ
คำตอบ 81 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

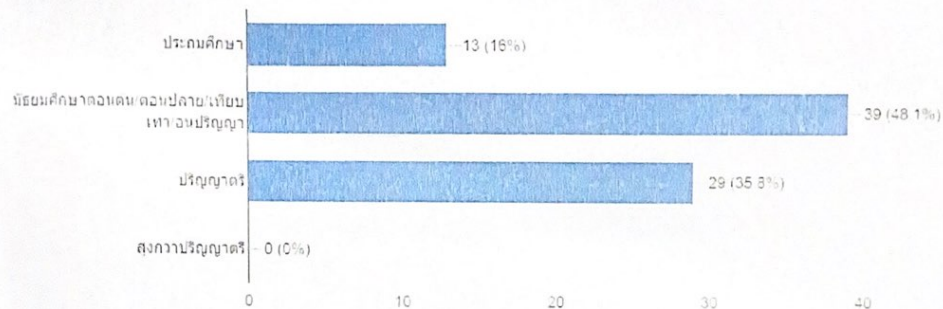
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 48.10

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

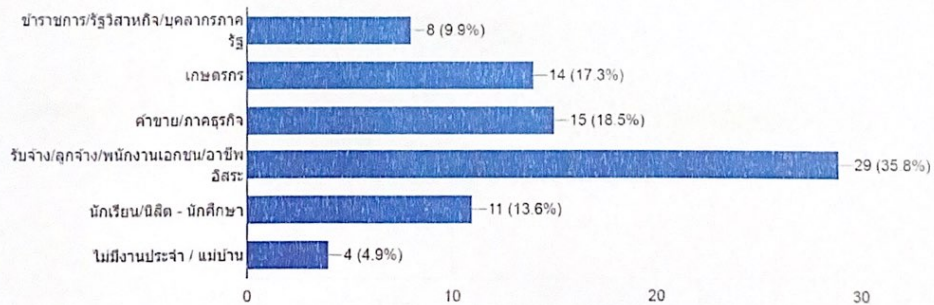
คำตอบ 81 ข้อ



- ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 35.80

4. อาชีพหลักของท่านในปัจจุบัน

คำตอบ 81 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

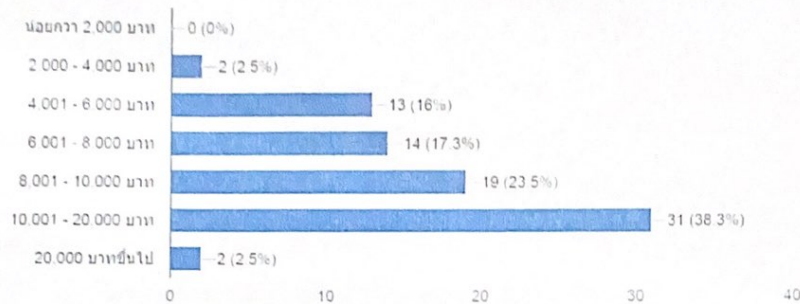
(Signature)

(ดร.ปริญญ์ สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

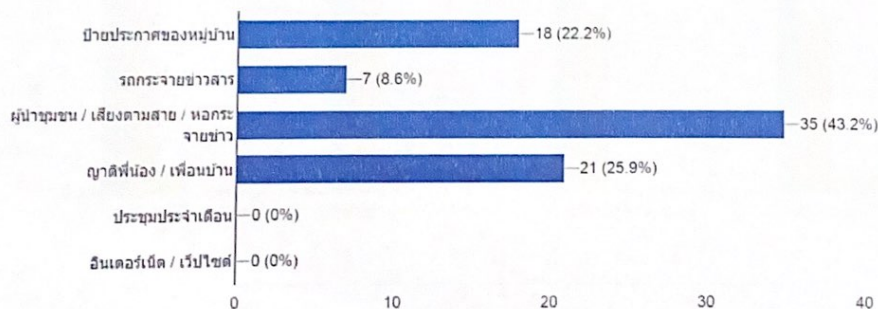
- ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 38.30

5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ
คำตอบ 81 ข้อ



- ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน / เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว คิดเป็น ร้อยละ 48.20

6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของ อบต.วังอีตก ผ่านช่องทางใดมากที่สุด
คำตอบ 81 ข้อ



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

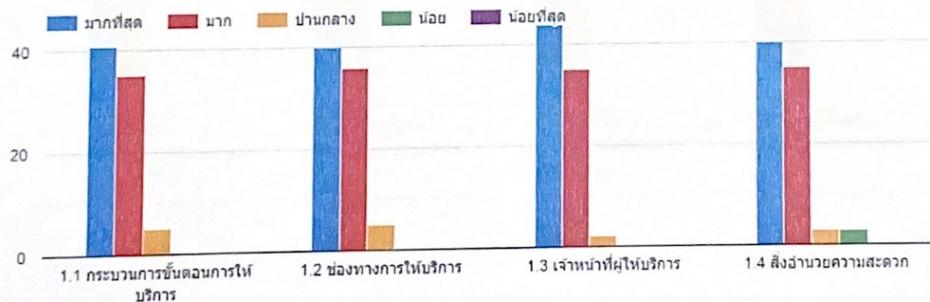
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.44 S.D. = 0.61 คิดเป็นร้อยละ 88.89

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.43 S.D. = 0.61 คิดเป็นร้อยละ 88.64

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.52 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 90.37

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.38 S.D. = 0.73 คิดเป็นร้อยละ 87.65

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. งานด้านการศึกษา

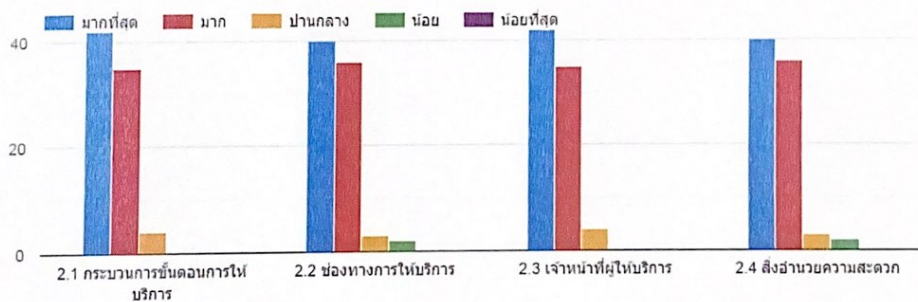
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.47 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 89.38

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.41 S.D. = 0.69 คิดเป็นร้อยละ 88.15

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.47 S.D. = 0.59 คิดเป็นร้อยละ 89.38

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.41 S.D. = 0.69 คิดเป็นร้อยละ 88.15

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

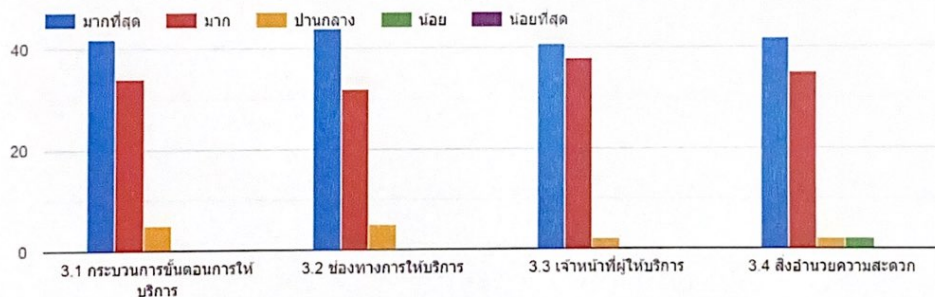
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.46 S.D.= 0.61 คิดเป็นร้อยละ 89.14

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.48 S.D.= 0.61 คิดเป็นร้อยละ 89.63

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.48 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 89.63

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.44 S.D. = 0.67 คิดเป็นร้อยละ 88.89

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

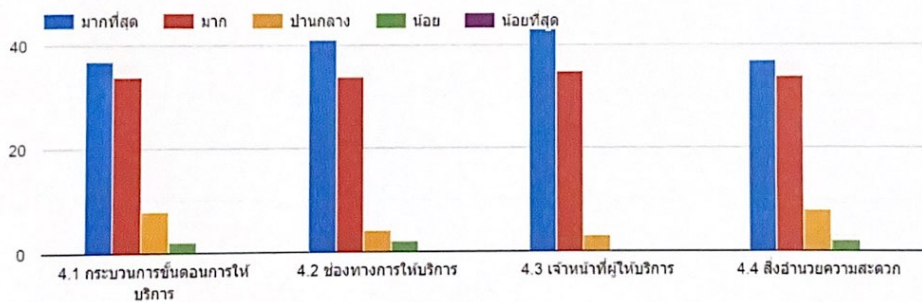
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.31 S.D. = 0.75 คิดเป็นร้อยละ 86.17

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.41 S.D. = 0.70 คิดเป็นร้อยละ 88.15

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.49 S.D. = 0.57 คิดเป็นร้อยละ 89.88

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.31 S.D. = 0.75 คิดเป็นร้อยละ 86.17

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

5. งานด้านสาธารณสุข

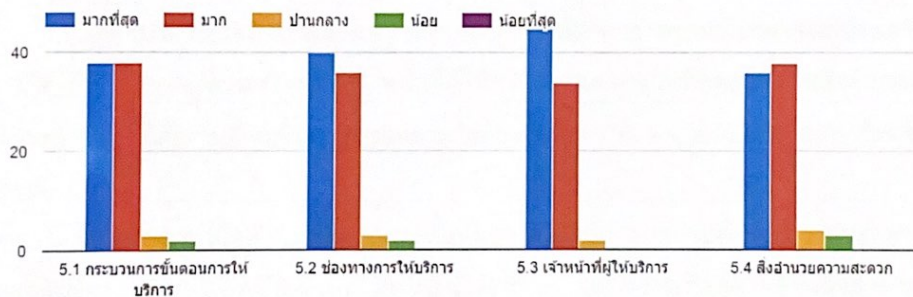
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.38 S.D.= 0.68 คิดเป็นร้อยละ 87.65

- ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.41 S.D.= 0.69 คิดเป็นร้อยละ 88.15

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.53 S.D.= 0.55 คิดเป็นร้อยละ 90.62

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$) = 4.32 S.D.= 0.74 คิดเป็นร้อยละ 86.42

5. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข



รับรองผลการประเมิน

ว. ๖๖๖๖๖

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัด พิษณุโลก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{x}$) = 4.44 S.D. = 0.63 ร้อยละ 88.89

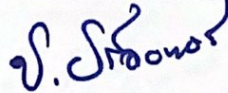
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านการศึกษา ($\bar{x}$) = 4.44 S.D. = 0.64 ร้อยละ 88.77

3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{x}$) = 4.47 S.D. = 0.61 ร้อยละ 89.32

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$) = 4.38 S.D. = 0.70 ร้อยละ 87.59

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข ($\bar{x}$) = 4.41 S.D. = 0.66 ร้อยละ 88.21

รับรองผลการประเมิน

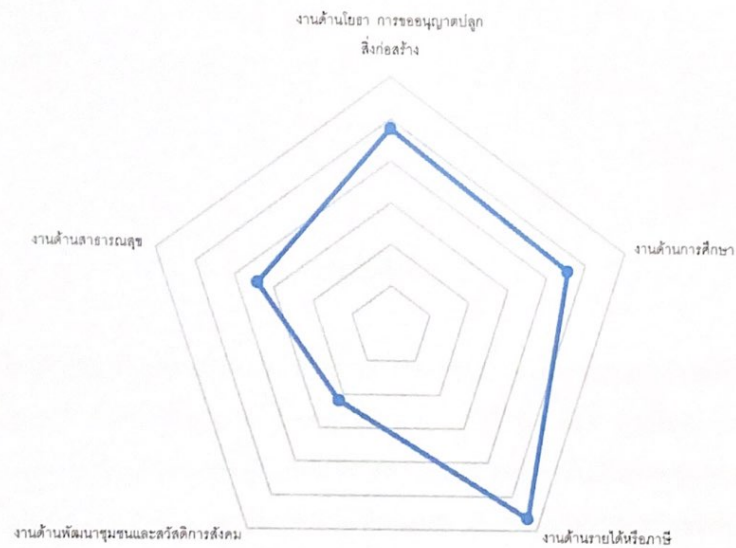


(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 88.56 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 8 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม



รับรองผลการประเมิน

(Signature)

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

หัวหน้าโครงการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ