



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงดดินแดง  
อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปี ๒๕๖๕

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี การประเมินในครั้งนี้เป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๕) ด้านผลการปฏิบัติงาน และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘

### ๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนร้อยละ ๘๗.๖๐ ระดับความพึงพอใจ มาก รายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- ๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านงานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค พบว่าอยู่ในภาพรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙
- ๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘
- ๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘
- ๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗
- ๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการของการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ ความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก และ ๒) ศึกษาปัญหาและ

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีดังต่อไปนี้

### ๑. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

#### ๑.๑ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

##### ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอน

การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ควรออกแบบและจัดระบบกระบวนการบริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น มีการจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม (one stop service) เพื่อช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลายที่ ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย

##### ๒) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น การยื่นคำร้องทางเว็บไซต์ หรือในแอปพลิเคชัน หรือมีบริการสายด่วนรับแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

##### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ

อย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยใจ (service mind) ให้แก่พนักงานบริการ โดยพนักงานทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม๘๒ความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก และ ๒) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการซ่อมแซมไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ๘๕.๐๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘

ข้อเสนอแนะในการวิจัยจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีดังต่อไปนี้ ๑. ข้อเสนอแนะทั่วไปจากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้๑.๑ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ควรออกแบบและจัดระบบกระบวนการบริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น มีการจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม (one

stop service) เพื่อช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลายที่ ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย

๒) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น การยื่นคำร้องทางเว็บไซต์ หรือในแอปพลิเคชัน หรือมีบริการสายด่วนรับแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยใจ (service mind) ให้แก่พนักงานบริการ โดยพนักงานทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก และ

๒) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการซ่อมแซมไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘

ข้อเสนอแนะในการวิจัยจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีดังต่อไปนี้ ๑. ข้อเสนอแนะทั่วไปจากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้ ๑.๑ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอน การให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ควรออกแบบและจัดระบบกระบวนการบริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น มีการจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม (one stop service) เพื่อช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลายที่ ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย

๒) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น การยื่นคำร้องทางเว็บไซต์ หรือในแอปพลิเคชัน หรือมีบริการสายด่วนรับแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยใจ (service

mind) ให้แก่พนักงานบริการ โดยพนักงานทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม๘๒ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก และ ๒) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีดังต่อไปนี้

#### ๑. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

##### ๑.๑ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ควรออกแบบและจัดระบบกระบวนการบริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น มีการจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม (one stop service) เพื่อช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลายที่ ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย

๒) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น การยื่นคำร้องทางเว็บไซต์ หรือในแอปพลิเคชัน หรือมีบริการสายด่วนรับแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยใจ (service mind) ให้แก่พนักงานบริการ โดยพนักงานทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม๘๒ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก และ ๒) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ๘๕.๐๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีดังต่อไปนี้

#### ๑. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

##### ๑.๑ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ควรออกแบบและจัดระบบกระบวนการบริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น มีการจัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม (one stop service) เพื่อช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลายที่ ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย

๒) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น การยื่นคำร้องทางเว็บไซต์ หรือในแอปพลิเคชัน หรือมีบริการสายด่วนรับแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และเพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยใจ (service mind) ให้แก่พนักงานบริการ โดยพนักงานทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

#### ๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๒.๑ ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

๒.๒ ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี และใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ