

ชื่อรายงาน	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
ผู้ดำเนินการ	นางสาวสุชาดา อภิรัตน์ นางสาวปทุมณัชช บัญชานิตยกาล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ปีที่ศึกษา	2568

### บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานที่ 2 งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานที่ 3 งานบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) งานที่ 4 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจาก 20 หมู่บ้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นโดยตรง จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจ ศึกษาและประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 40 - 49 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับหน่วยงานโดยเฉลี่ย ปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น. - 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานจาก ผู้นำชุมชน/อสม. เจ้าหน้าที่/บุคลากรของอบต. และเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.76 มีค่าเฉลี่ย 4.89 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยจัดลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

#### ลำดับคะแนนความพึงพอใจของงานบริการ

**อันดับที่ 1** งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.88 (ค่าเฉลี่ย 4.89) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

**อันดับที่ 2** งานด้านสาธารณสุข (ควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.86 (ค่าเฉลี่ย 4.89) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

**อันดับที่ 3** งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.70 (ค่าเฉลี่ย 4.88) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**อันดับที่ 4** งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.62 (ค่าเฉลี่ย 4.88) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.97

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.76

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.73

#### **ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ**

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะจากการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น  
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.88	0.39	97.62	มากที่สุด
2. งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	4.89	0.38	97.88	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (ควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)	4.89	0.37	97.86	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร	4.88	0.38	97.70	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.89	0.38	97.76	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานบริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.88	0.39	97.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.38	97.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.89	0.38	97.76	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.37	97.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.37	97.97	มากที่สุด