



ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงดง

อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2569



จัดทำโดย

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงดง โทร ๐ ๔๓๗๐ ๖๙๖๖

ที่ มค๗/๙๓๐๑/๔๕๕

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเวียงดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงดง

ตามที่เทศบาลตำบลเวียงดง ได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐานเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนางาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ จำนวน ๖ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๒. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. ด้านรายได้และภาษี
๔. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. ด้านสาธารณสุข
๖. ด้านโยธาธิการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ได้ข้อสรุปจากการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรในครั้งนี้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ ๑๐ คะแนน

ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลเวียงดง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรฯ นำเรียนรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเวียงดงได้รับทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่นำเรียนมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางจันทร์เพ็ญ เข้มขำ)

นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....



(นายชัยวัฒน์ เกียนนอก)

นักพัฒนาชุมชน รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเวียงดง.....



(นางสาวกรรณิการ์ จันทะนุญ)

ปลัดเทศบาลตำบลเวียงดง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลเวียงดง.....



(นายสำราญ ปานแสงขำ)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงดง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 และเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-59 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ อายุ 20-39 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา คือ การศึกษาภาคบังคับ (ม.3) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 การศึกษาชั้นพื้นฐาน (ม.6) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ประถมศึกษา (ป.4) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ ค้าขาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 กรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 เจ้าของกิจการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแวงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 99.00 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละ 98.60 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน ด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.64) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน และด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.66) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.54) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.56) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.60) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.56) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.58) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.62) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านรายได้และภาษี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.60) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.62) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.66) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.52) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$,

S.D. = 0.54) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.58) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

5.1.2.6 ด้านสาธารณสุข โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.58) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.60) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.64) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

5.1.2.7 ด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.62) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.64) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

5.1.3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงดงส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนสื่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้แก่สถานศึกษา ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาทักษะและศักยภาพของเด็ก เยาวชน และประชาชนทุกช่วงวัย รวมทั้งสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่นให้มีความต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และสร้าง ความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของชุมชน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น

5.1.3.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน เพิ่มจำนวนบุคลากรและอาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จัดฝึกอบรมและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยและการสื่อสารให้รวดเร็วทั่วถึง เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

5.1.3.3 ด้านรายได้และภาษี จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านรายได้ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนเข้าใจอย่างทั่วถึง รวมทั้งให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวก

ความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี เพื่อลดความยุ่งยากในการรับบริการและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น

5.1.3.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ การสร้างรายได้ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบาง สนับสนุนการจัดอบรมอาชีพและพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ตลอดจนเพิ่มการเข้าถึงสวัสดิการและการช่วยเหลือทางสังคมอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน

5.1.3.5 ด้านสาธารณสุข จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยส่งเสริมการป้องกันโรค การดูแลสุขภาพเชิงรุก และการรณรงค์สร้างเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ รวมถึงการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและสัตว์พาหะนำโรค ดูแลความสะอาดของชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนการให้บริการตรวจสุขภาพและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพสำหรับประชาชนทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึง

5.1.3.6 ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลพัฒนาระบบการให้บริการด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้างให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเอกสารที่ใช้ในการขออนุญาตให้ชัดเจน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์หรือระบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังเสนอให้เร่งปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ระบบระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และเพียงพอต่อการใช้งานของประชาชนในพื้นที่

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวม ในทุกงานและในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเวียงดง สามารถบริหารจัดการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ทั้งด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความประทับใจในการรับบริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนของการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Public Service) ผลการศึกษาดังกล่าว

สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชีรพร ทองชะโงก และกรกฎ ทองชะโงก (2566) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และทุกด้านได้รับการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงง่าย ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน บุคลากรที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ซึ่งสะท้อนว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ศรีเจริญ และพระมหาไทยน้อย ญาณเมธี (2567) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ เอาใจใส่ และให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงการให้บริการที่มีความรวดเร็วและโปร่งใสส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเทศบาลตำบลเวียงดงที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากเทศบาลสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนง ครุฑจั่น และชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ (2565) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระดับสูง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของเทศบาลตำบลเวียงดง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้าน และทุกรายการ ที่ประเมิน แต่ก็ยังมีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

5.3.1.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เทศบาลตำบลควรส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยสนับสนุนกิจกรรมเสริมทักษะสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และประชาชนทุกช่วงวัย ควบคู่กับการอนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีอันดีงามของชุมชน นอกจากนี้ควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและดำเนินกิจกรรมมากขึ้น

5.3.1.2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยที่รวดเร็วและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม จัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์กู้ภัยให้มีความพร้อมใช้งาน รวมทั้งฝึกอบรมและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุร่วมกับหน่วยงานภาคีและประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

5.3.1.3 ด้านรายได้และภาษี ควรพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้และภาษีให้มีความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งเตือนกำหนดชำระผ่านสื่อดิจิทัล และการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบด้านภาษีอย่างทั่วถึง เพื่อลดภาระของผู้รับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กร

5.3.1.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนและดำเนินโครงการพัฒนาชุมชน พร้อมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลกลุ่มเปราะบางให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้การจัดสวัสดิการและการช่วยเหลือเป็นไปอย่างตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ควรสนับสนุนการสร้างอาชีพ การพัฒนาศักยภาพกลุ่มอาชีพ และการสร้างเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็ง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

5.3.1.5 ด้านสาธารณสุข ควรพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขเชิงรุก โดยบูรณาการความร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการป้องกันโรค การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง และการรณรงค์สร้างเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามข้อมูลสุขภาพและการสื่อสารด้านสุขภาพแก่ประชาชน

5.3.1.6 ด้านโยธาและการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจัดทำคู่มือและขั้นตอนการขออนุญาตที่เข้าใจง่าย พร้อมเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ขององค์กร รวมทั้งพัฒนาระบบการยื่นคำขอและติดตามสถานะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสาร และเพิ่มการให้คำปรึกษาเชิงรุกแก่ประชาชนเพื่อลดข้อผิดพลาดและระยะเวลาในการดำเนินงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองเชิงสาเหตุ เช่น การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) หรือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของประชาชน ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานสามารถกำหนดนโยบายและแนวทางการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์ เพื่อศึกษาความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การค้นพบประเด็นเชิงลึกและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นหรือพื้นที่ที่มีบริบทแตกต่างกัน เช่น เทศบาลเมือง เทศบาลนคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่น พร้อมทั้งศึกษาผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบบริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Government และ e-Service) มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) สำหรับการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท้องถิ่นในอนาคต

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Indicator) ที่สะท้อนประสิทธิผลของการบริหารจัดการภาครัฐในระดับพื้นที่ ตลอดจนสะท้อนศักยภาพขององค์กรในการสร้างคุณค่าสาธารณะ (Public Value) และการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ภายใต้บริบทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) การกำกับดูแลภาครัฐสมัยใหม่ (Public Governance) และแนวคิดการบริหารที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered หรือ Citizen-Centric Governance) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิได้มีบทบาทเพียงการให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น แต่ยังสามารถออกแบบและพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงต่อการใช้ทรัพยากรของรัฐ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และยั่งยืน

ภายใต้กระแสการปฏิรูประบบราชการและการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) การยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะมิได้จำกัดอยู่เพียงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน หากแต่ครอบคลุมถึงการสร้างประสบการณ์การรับบริการ (Citizen Experience) ที่ดี การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) การใช้ข้อมูลและนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) ตลอดจนการพัฒนากลไกการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results-based Management)

ด้วยเหตุนี้ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมิใช่เป็นเพียงเครื่องมือสำหรับการวัดผลการดำเนินงาน หากแต่เป็นกระบวนการประเมินเชิงยุทธศาสตร์ที่สะท้อนระดับคุณภาพของการบริการ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อองค์กร ตลอดจนประสิทธิผลของนโยบายและการบริหารจัดการภาครัฐในระดับพื้นที่ ผลการประเมินดังกล่าวยังสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based Information) สำหรับการกำหนดนโยบาย การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดสรรทรัพยากร และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงนับเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในมิติของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการสร้างคุณค่าสาธารณะ อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในอนาคต พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)

1. สรุปผลการประเมิน

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน จำแนกตามงานที่ประเมิน ได้ดังนี้

1.1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 99.00 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละ 98.60 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.64) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

1.1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.66) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และได้คะแนนคุณภาพการให้บริการ 10 คะแนน

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงดงส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนสื่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้แก่สถานศึกษา ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาทักษะ และศักยภาพของเด็ก เยาวชน และประชาชนทุกช่วงวัย รวมทั้งสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่นให้มีความต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และสร้างความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของชุมชน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น

2.1.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน เพิ่มจำนวนบุคลากรและอาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จัดฝึกอบรมและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยและการสื่อสารให้รวดเร็วทั่วถึง เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

2.1.3 ด้านรายได้และภาษี จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านรายได้ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนเข้าใจอย่างทั่วถึง รวมทั้งให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี เพื่อลดความยุ่งยากในการรับบริการและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น

2.1.4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ การสร้างรายได้ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบาง สนับสนุนการจัดอบรมอาชีพและพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ตลอดจนเพิ่มการเข้าถึงสวัสดิการและการช่วยเหลือทางสังคมอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน

2.1.5 ด้านสาธารณสุข จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยส่งเสริมการป้องกันโรค การดูแลสุขภาพเชิงรุก และการรณรงค์สร้างเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ รวมถึงการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและสัตว์พาหะนำโรค ดูแลความสะอาดของชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนการให้บริการตรวจสุขภาพและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพสำหรับประชาชนทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึง

2.1.6 ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลพัฒนาระบบการให้บริการด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้างให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเอกสารที่ใช้ในการขออนุญาตให้ชัดเจน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์หรือระบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังเสนอให้เร่งปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ระบบระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และเพียงพอต่อการใช้งานของประชาชนในพื้นที่

กิตติกรรมประกาศ

เทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ควบคู่กับแนวคิดการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างคุณค่าสาธารณะ (Public Value) ให้เกิดแก่ประชาชนในพื้นที่ อย่างยั่งยืน

ภายใต้บริบทของการปฏิรูประบบราชการและการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based Information) เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เทศบาลตำบลเวียงดงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการภายใต้ “มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ” ครอบคลุมการให้บริการ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านรายได้ และภาษี 4) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) ด้านสาธารณสุข และ 6) ด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และการยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอขอบพระคุณเทศบาลตำบลเวียงดง ที่ให้ความไว้วางใจในการดำเนินการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน และประชาชนทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน และให้ข้อมูลอันเป็น ประโยชน์ตลอดกระบวนการศึกษา จนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงตามหลักวิชาการ

คณะผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจเชิงบริหารของเทศบาลตำบลเวียงดง ตลอดจนเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สรุปผลการประเมิน	ข
ข้อเสนอแนะ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	24
2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม	31
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 รูปแบบการดำเนินการศึกษา	51
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	53
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.8 เกณฑ์ในการแปลความ	55
บทที่ 4 ผลการศึกษา	57
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา	57
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา	57

หัวเรื่อง	หน้า
4.3 ผลการศึกษา	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุป	76
5.2 อภิปรายผล	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา	90
ภาคผนวก ข ภาพถ่ายกิจกรรม การให้บริการเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม	101
ภาคผนวก ค สรุปความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2569	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ	58
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน	61
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกตามด้านที่ประเมิน	62
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านรายได้และภาษี จำแนกตามด้านที่ประเมิน	64
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านรายได้และภาษี จำแนกตามด้านที่ประเมิน	66
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกตามด้านที่ประเมิน	68
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข จำแนกตามด้านที่ประเมิน	70
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำแนกตาม ด้านที่ประเมิน	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	50
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	63
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	65
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านรายได้และภาษี	67
4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	69
4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข	71
4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	73

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษา



**แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเวียงตอง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2569**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตอง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2569

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตอง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามแต่ละงาน โดยประเมิน ความพึงพอใจ 4 ด้าน ซึ่งในแต่ละรายการประเมิน กำหนดค่าระดับคะแนน ไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตองให้มีคุณภาพสูงขึ้น

3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คณะผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผลการประเมินในภาพรวมและนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการรับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงตองของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - 1.1 ☐ ชาย
 - 1.2 ☐ หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2.2 ☐ 20-39 ปี
 - 2.3 ☐ 40-59 ปี
 - 2.4 ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษา
 - 3.1 ☐ ประถมศึกษา (ป.4)
 - 3.2 ☐ การศึกษาภาคบังคับ (ม.3)
 - 3.3 ☐ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6)
 - 3.4 ☐ ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา
 - 3.5 ☐ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 3.6 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 - 4.1 ☐ กรรมกร/รับจ้างทั่วไป
 - 4.2 ☐ เกษตรกร
 - 4.3 ☐ ค้าขาย
 - 4.4 ☐ เจ้าของกิจการ
 - 4.5 ☐ นักเรียน/นักศึกษา
 - 4.6 ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงดง
อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่านฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					

รายการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการนำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

3. งานด้านรายได้และภาษี

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนุภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่านฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					

รายการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

5. งานด้านสาธารณสุข

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

6. งานด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					

รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุปกรณ์และเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ปัญหา

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ภาคผนวก ข

ภาพถ่ายกิจกรรมการให้บริการเทศบาลตำบลแวงดง
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม





















ภาคผนวก ค

สรุปความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 6 ด้าน
ของเทศบาลตำบลเวียงดง อำเภอวังสามหมอ จังหวัดมหาสารคาม
ปีงบประมาณ 2569

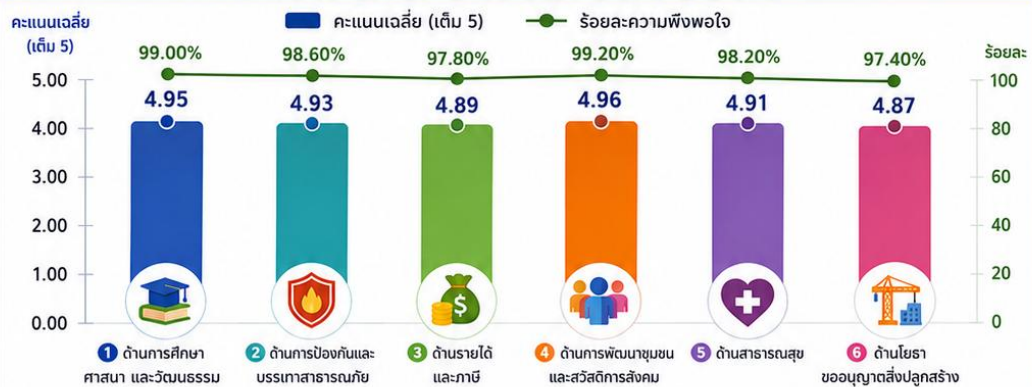


ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงดง

อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม



คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน) และร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ประเมิน



ภาพรวมผลการประเมิน



คะแนนเฉลี่ย
4.92
(S.D. 0.61)



การแปลความ
มากที่สุด



คะแนนเต็ม
10 คะแนน

งานที่ประเมิน	สรุปผลการประเมินรายด้าน			ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 10)
	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5)	S.D.	การแปลความ		
1 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.95	0.58	มากที่สุด	99.00	10
2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.93	0.60	มากที่สุด	98.60	10
3 ด้านรายได้และภาษี	4.89	0.64	มากที่สุด	97.80	10
4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.96	0.56	มากที่สุด	99.20	10
5 ด้านสาธารณสุข	4.91	0.62	มากที่สุด	98.20	10
6 ด้านโยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.87	0.66	มากที่สุด	97.40	10
รวม	4.92	0.61	มากที่สุด	98.40	10

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย

- 4.51 - 5.00 = มากที่สุด
- 3.51 - 4.50 = มาก
- 2.51 - 3.50 = ปานกลาง
- 1.51 - 2.50 = น้อย
- 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด

หมายเหตุ

- คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากมาตราส่วน 5 ระดับ
- ร้อยละ คำนวณจาก (คะแนนเฉลี่ย ÷ 5) × 100
- คะแนนเต็ม 10 คะแนน

