



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2563



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้งในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในประเด็นคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถประมวลสรุปเพื่อนำเสนอตามลำดับ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	0.48	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.59	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.46	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.39	0.58	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.64	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.28	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.43	0.58	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.47	0.52	มาก
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.50	0.53	มาก
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.49	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.48	0.34	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.57	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.52	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.58	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.54	0.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.52	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.51	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.48	0.52	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.46	0.52	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.48	0.52	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.41	0.52	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.42	0.64	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.51	0.53	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.46	0.60	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.48	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.46	0.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	0.23	มากที่สุด
ร้อยละ	90.40		

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.61	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.50	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.58	0.50	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.58	0.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.57	0.49	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.53	0.50	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.57	0.49	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.32	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	0.50	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.56	0.48	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	0.49	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.52	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.23	มากที่สุด

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.46	0.56	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.64	0.48	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.49	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.61	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.58	0.25	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57	0.18	มากที่สุด
ร้อยละ	91.40		

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.76	0.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.52	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.48	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.52	มากที่สุด

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.43	0.60	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.36	0.50	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.56	0.52	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.44	0.60	มาก
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.58	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.63	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.51	0.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.52	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	0.51	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.39	0.51	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.60	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.46	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.57	0.52	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53	0.52	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.50	0.59	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.54	0.52	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.50	0.53	มาก
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.52	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.57	0.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	0.26	มากที่สุด
ร้อยละ	90.80		

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.59	0.58	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	0.52	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.50	0.53	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.34	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.50	0.57	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.62	0.55	มากที่สุด
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.61	0.56	มากที่สุด
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.71	0.53	มากที่สุด
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.64	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.53	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	0.50	มากที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.61	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	0.52	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.63	0.51	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.58	0.52	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.48	0.52	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.54	0.52	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.57	0.56	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.68	0.54	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.61	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.59	0.29	มากที่สุด
ร้อยละ	91.80		

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40