



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๓

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.88	0.02	97.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก

ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.05	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ลำดับถัดไปคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ

96.60 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.02	98.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.02	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.90	0.09	98.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.93	0.04	98.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหา การให้บริการ	4.86	0.07	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.05	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้
หรือการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ
จำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ
ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้ม
แย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด และลำดับสุดท้าย ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 โพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.88	0.04	97.60	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.12	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ