



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ 2560



โดย
วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

4. ความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก แสดงผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.11	0.32	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.36	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.12	0.33	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.08	0.27	มาก
5. ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.09	0.28	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.10	0.30	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.11	0.21	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.49	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว	4.43	0.47	มาก
3. มีความทันสมัยทันเหตุการณ์	4.40	0.49	มาก
4. ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.40	0.58	มาก
5. มีเพียงพอต่อการบริการ	4.44	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.42	0.47	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.49	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.49	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.39	0.49	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.49	0.50	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.50	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.42	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.44	0.37	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.57	0.49	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.56	0.50	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.54	0.50	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.43	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.89	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.63	0.28	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	0.15	มาก
ร้อยละ	88.4		

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

5. ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมในงาน 4 งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี แสดงผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.63	92.60	0.19	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.51	90.20	0.43	มากที่สุด
3. งานด้านการศึกษา	4.54	90.80	0.42	มากที่สุด
4. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.42	88.40	0.15	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	90.40	0.18	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาใช้บริการในงาน 4 งาน คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80