



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์
อำเภออครักษ์ จังหวัดนครนายก**

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ประจำปีงบประมาณ 2562



ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
พระอาจารย์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณา
รายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ
ร้อยละ 95.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือ
ร้อยละ 94.8 ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3
มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.63	94.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	0.61	94.6	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.62	95.2	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.63	94.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล
พระอาจารย์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือ
ร้อยละ 94.4 พิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ
ขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 94.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจนและมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เป็น
ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 94.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมี
ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ
93.4

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบล พระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาราย ประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2 และ ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.70	0.59	94.0	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.58	94.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.61	94.2	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอ องครักษ์ จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือ ร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับ ที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอ
องครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.2 รายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ
งานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.61	94.8	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.71	0.64	94.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.76	0.62	95.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล
พระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ
ร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่าง
ชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกที่รับจาก
การบริการแต่ละขั้นตอนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ภาพรวม	4.75	0.58	95.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.58	95.0	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.74	0.62	94.8	พอใจมากที่สุด	3
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.72	0.59	94.4	พอใจมากที่สุด	4
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.62	95.2	พอใจมากที่สุด	2
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.75	0.79	95.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.4 ร้อยละ 94.4 ร้อยละ 95.2 และร้อยละ 95.4

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{379.8}{4} \\
 &= 94.95 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

การประเมินความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด โครงการก่อสร้างลานคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด คือ โครงการก่อสร้างลานคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์ พบว่า

1. ความพึงพอใจกับระยะเวลาในการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมเป็นไปตามที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0
2. ความพึงพอใจกับการแจ้งรายละเอียดโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0
3. ความพึงพอใจกับประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.6
4. ความพึงพอใจกับมีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4
5. ความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้งานก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.8
6. ความพึงพอใจกับประชาชนมีส่วนร่วมเสนอในโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.8
7. ความพึงพอใจกับประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.4
8. ความพึงพอใจกับการมีรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2
9. ความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบกำกับ ติดตาม การดำเนินการให้มีการก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6
10. ความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้การก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้มีคุณภาพได้มาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.4
11. ความพึงพอใจกับผลของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6

สรุป ในภาพรวม ความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด โครงการก่อสร้างลานคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์ คิดเป็น ร้อยละ 95.0 ร้อยละเอียดยังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ โครงการ
ก่อสร้างลานคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
โครงการก่อสร้างลานคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์					
1. ระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตามที่กำหนด	4.75	0.54	95.0	พอใจมากที่สุด	5
2. การแจ้งรายละเอียดโครงการ	4.75	0.53	95.0	พอใจมากที่สุด	5
3. ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการ	4.73	0.59	94.6	พอใจมากที่สุด	9
4. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ	4.72	0.57	94.4	พอใจมากที่สุด	9
5. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้งานก่อสร้าง	4.74	0.57	94.8	พอใจมากที่สุด	7
6. ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอในโครงการ	4.74	0.54	94.8	พอใจมากที่สุด	7
7. ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	3
8. มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบ	4.71	0.56	94.2	พอใจมากที่สุด	11
9. เจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบกำกับ ติดตาม การดำเนินการให้มีการก่อสร้างเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.78	0.56	95.6	พอใจมากที่สุด	1
10. เจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้การก่อสร้างมีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.77	0.55	95.4	พอใจมากที่สุด	3
11. ผลของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	1
รวม	4.75	0.66	95.0	พอใจมากที่สุด	