

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
( เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐ – เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๑ )

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๗๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบฟอร์มรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น ๑ – ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมาก

โดยเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ แปลความว่า พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ แปลความว่า พึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ แปลความว่า พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ แปลความว่า ไม่พึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ แปลความว่า ไม่พึงพอใจมาก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

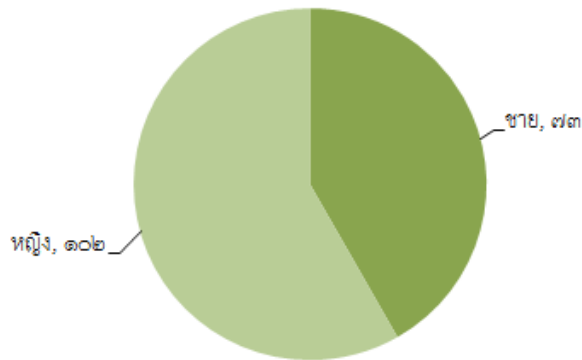
๓. ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

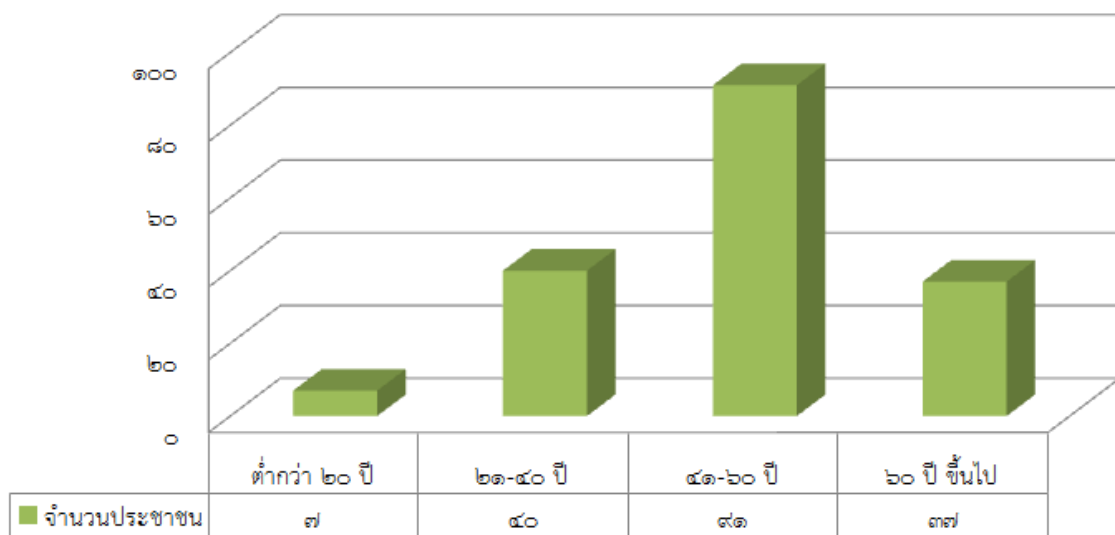
๑.๑ เพศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๙ และเพศชาย จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๑

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามเพศ



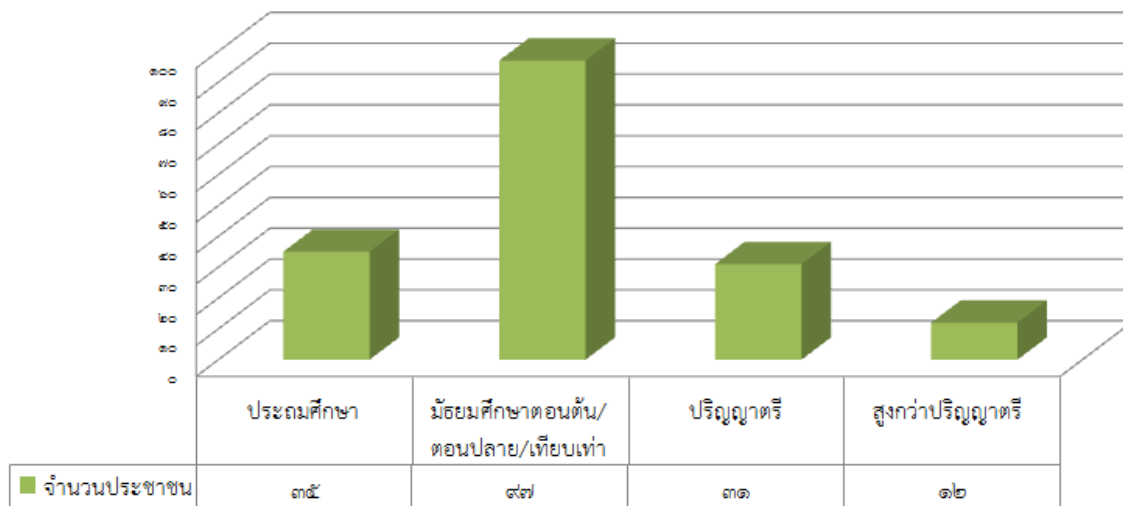
๑.๒ อายุ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ถัดมาคือ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามช่วงอายุ



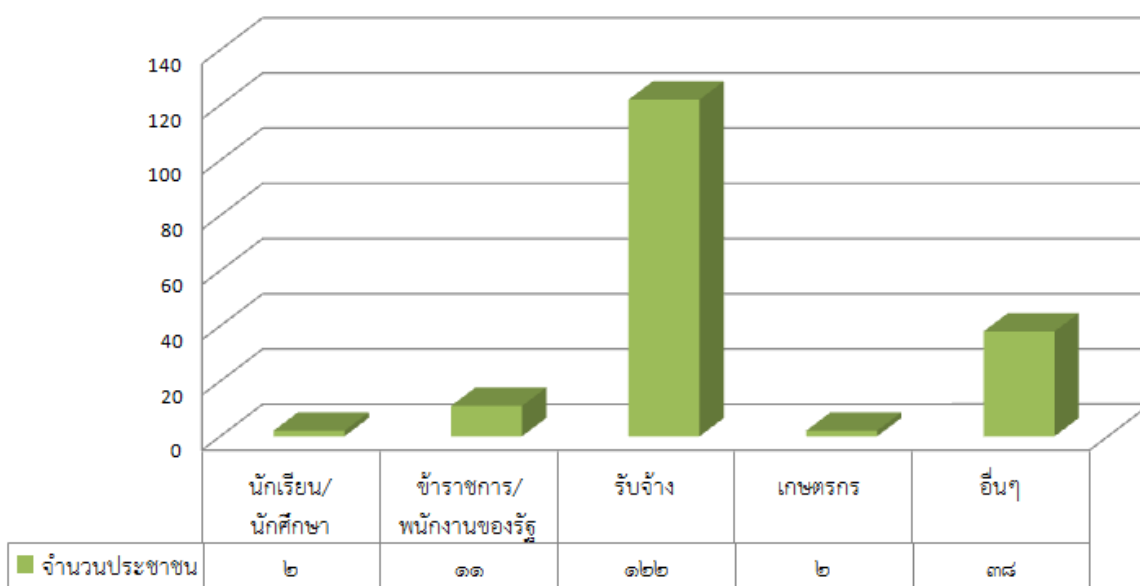
๑.๓ **ระดับการศึกษาสูงสุด** พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๓ จบประถมศึกษา ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ จบปริญญาตรี ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๑ และจบสูงกว่าปริญญาตรี ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามระดับการศึกษาสูงสุด



๑.๔ **อาชีพ** พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๑ อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๙ ประกอบอาชีพเกษตรกร และเป็นนักเรียน/นักศึกษาในจำนวนที่เท่ากันคือ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔ และอื่นๆเช่นค้าขาย อีกจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๑

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามอาชีพ



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

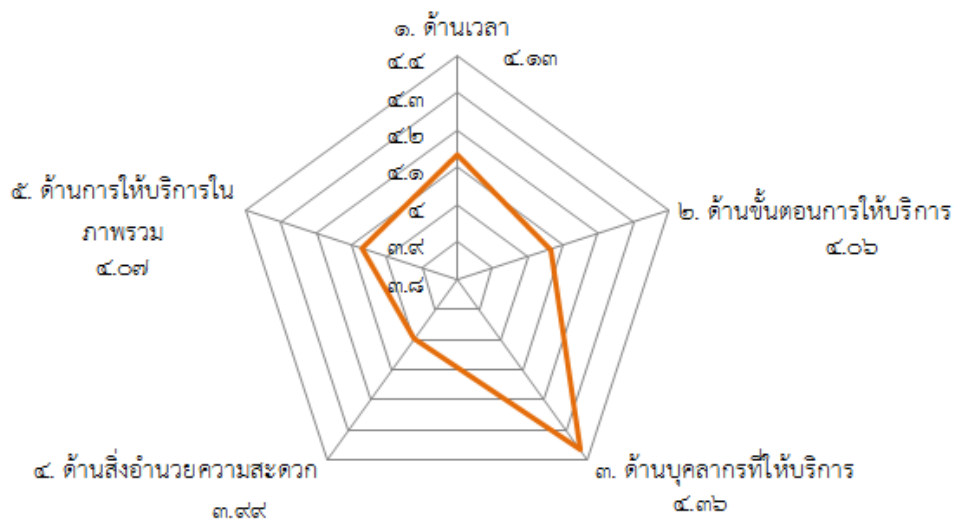
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปล ผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. ด้านเวลา</b>				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๕	พึงพอใจมาก	๘๕.๐๔	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๒	พึงพอใจ	๘๐.๔๓	
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๙๘	พึงพอใจ	๗๙.๗๑	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๙๘	พึงพอใจ	๗๙.๗๔	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนได้รับบริการก่อน	๔.๒๒	พึงพอใจมาก	๘๔.๕๒	
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๖๔	พึงพอใจมาก	๙๒.๙๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๖๔	พึงพอใจมาก	๙๒.๙๔	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓.๙๘	พึงพอใจ	๗๙.๗๘	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๒๖	พึงพอใจมาก	๘๕.๓๑	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๖	พึงพอใจมาก	๘๕.๒๖	
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๓	พึงพอใจมาก	๘๘.๗๐	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ความสะดวก	๓.๒๐	พึงพอใจ น้อย	๖๔.๙๖	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๓๒	พึงพอใจมาก	๘๖.๕๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๙๗	พึงพอใจ	๗๙.๔๘	
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๔.๐๗	พึงพอใจ	๘๑.๔๐	
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	๔.๑๖	พึงพอใจ	๘๓.๑๑	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดคือความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีระดับคะแนนที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔ ลำดับที่สองคือความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐ ลำดับที่สามคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๒ คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๔

ระดับความพึงพอใจน้อยสุด คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ความสะดวก มีระดับคะแนนที่ ๓.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๖

โดยหากมองเป็นการบริการแต่ละด้าน จะพบว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการจะมีคะแนนมากที่สุดคือ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนน้อยที่สุด ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๑ ตามแผนภูมิประกอบตามรูป

แผนภูมิแสดงภาพรวมคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้าน



### ส่วนที่ ๓ ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

๑. ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย

๒. ในด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อความสะดวกของประชาชนที่เข้ามาติดต่อ และควรมีการพัฒนาการจัดการช่องทางใหม่ๆ เพื่อความรวดเร็วสำหรับการให้บริการ