

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑ ครั้งต่อเดือน	๗๖	๗๖.๐๐
๒ ครั้งต่อเดือน	๑๙	๑๙.๐๐
๓ ครั้งต่อเดือน	๕	๕.๐๐
๔ ครั้งต่อเดือน	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ๑ ครั้งต่อ เดือน จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ร้อย ละ ๑๙.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และมีผู้มาใช้บริการ ๔ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๓๒	๓๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๓	๒๓.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อย ที่สุด จำนวน๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๓	๒๓.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๗	๑๗.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๕	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๒	๑๒.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๙	๙.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๖	๖.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ตอบแบบสอบถาม จำนวน๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๒	๒๒.๐๐
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๓๕.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๖	๒๖.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๑๓.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท ตอบ แบบสอบถามมากที่สุด จำนวน๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า๒๐,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙ (๑๙.๐๐)	๗๓ (๗๓.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔ (๒๔.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๒๒ (๒๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๒	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๓ (๒๓.๐๐)	๖๑ (๖๑.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	๔๑ (๔๑.๐๐)	๕๒ (๕๒.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๔	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	๓๔ (๓๔.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการ ของผู้รับบริการ	๒๖ (๒๖.๐๐)	๖๖ (๖๖.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๖๙ (๖๙.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๖ (๓๖.๐๐)	๕๔ (๕๔.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑ (๓๑.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๘ (๒๘.๐๐)	๕๘ (๕๘.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗ (๔๗.๐๐)	๔๙ (๔๙.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๓	มาก
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๙ (๕๙.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๓	มาก
รวม						๔.๓	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๕ (๓๕.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕	มาก
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๕	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๙ (๒๙.๐๐)	๕๓ (๕๓.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑	มาก
๔. “ความพร้อมเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๗ (๓๗.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๒	มาก
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๑ (๓๑.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๓๔ (๓๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก

๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๓๔ (๓๔.๐๐)	๔๙ (๔๙.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	มาก
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๕ (๓๕.๐๐)	๕๘ (๕๘.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๒๐ (๒๐.๐๐)	๖๑ (๖๑.๐๐)	๑๙ (๑๙.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการตรงตามความ ต้องการ	๒๗ (๒๗.๐๐)	๖๕ (๖๕.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๖	มาก
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้ม ประโยชน์	๒๓ (๒๓.๐๐)	๖๕ (๖๕.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๓.ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๑๔ (๑๔.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๖	มาก
รวม						๔.๐๔	มาก
รวมทุกด้าน						๔.๑๘	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ และ เมื่อพิจารณารายด้าน นั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ และมี ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา แต่ยังคงอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วใน การให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ และน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า พึงพอใจสูงสุดคือ การได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมาคือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖

ส่วนที่ ๔ ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑.โครงการบริการด้าน สาธารณสุขโรค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	๓ (๓.๐๐)	๔๗ (๔๗.๐๐)	๔๕ (๔๕.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๓.๔๗	ปาน กลาง
๒.โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	๘ (๘.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๓.๕๘	มาก
๓.โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม (งานรด น้ำดำหัวผู้สูงอายุ แห่งเทียน เข้าพรรษา งานวันเด็ก และงาน รัฐพิธีต่างๆ	๑๘ (๑๘.๐๐)	๖๘ (๖๘.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๔	มาก
๔.โครงการบริการ เกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้าน สาธารณสุข ขอบใบอนุญาต ก่อสร้าง และงานท้องถิ่นอื่นๆ	๒๘ (๒๘.๐๐)	๖๔ (๖๔.๐๐)	๙ (๙.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๕.โครงการส่งเสริมกีฬาและ นันทนาการ	๒๐ (๒๐.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๕	มาก
๖.โครงการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕๓ (๕๓.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๓	มาก
รวม						๓.๙๓	มาก

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการงานด้าน บำบัดน้ำเสียและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ โครงการบริการ เกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี ทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอใบอนุญาตก่อสร้าง และงาน ท้องถิ่น สำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และความพึงพอใจต่อโครงการบริการด้านสาธารณสุขปโภค ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ ๔ สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ” ในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ”	จำนวน(คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	๘
การบริการรถกู้ภัย	๗
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	๕
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	๔
การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	๒
โรงเรียนผู้สูงอายุ	๑