

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	53	53
หญิง	47	47
รวม	100	100

เพศ จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	8	8
26 ปี - 40 ปี	30	30
41 ปี - 55 ปี	41	41
56 ปี - 69 ปี	19	19
70 ปี ขึ้นไป	2	2
รวม	100	100

อายุ จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปี - 55 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคืออายุ 26 ปี - 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีอายุ 56 ปี - 69 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และมีอายุ 70 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

3. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	31	31
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	9
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	11	11
นักเรียน/นักศึกษา	3	3
รับจ้างทั่วไป	28	28
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	4
เกษตรกร/ประมง	9	9
ว่างงาน	5	5
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0
รวม	100	100

อาชีพ จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ และอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 เท่ากัน มีอาชีพว่างงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 เท่ากัน ตามลำดับ

4. กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชน	76	76
หน่วยงานภาครัฐ	18	18
หน่วยงานภาคเอกชน	6	6
รวม	100	100

กลุ่มผู้รับบริการ จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มภาคประชาชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาอยู่ในกลุ่มหน่วยภาครัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และอยู่ในกลุ่มหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.32	.548	86.40	มาก
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม	4.22	.613	84.40	มาก
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.27	.548	85.40	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.25	.557	85.00	มาก
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.21	.624	84.20	มาก
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	4.25	.515	85.00	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.13	.525	82.60	มาก
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.10	.577	82.00	มาก
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.03	.627	80.60	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.11	.549	82.20	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม	4.09	.482	81.80	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.26	.597	85.20	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.29	.591	85.80	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.21	.556	84.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.16	.507	83.20	มาก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี	4.23	.548	84.60	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.25	.575	85.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม	4.23	.446	84.60	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	4.11	.584	82.20	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.15	.592	83.00	มาก
3. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	.541	82.00	มาก
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน	4.14	.551	82.80	มาก
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.19	.581	83.80	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	4.14	.513	82.80	มาก
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.29	.624	85.80	มาก
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.28	.570	85.60	มาก
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.31	.563	86.20	มาก
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.28	.604	85.60	มาก
ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวม	4.29	.541	85.80	มาก
ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการโดยรวม	4.20	.426	84.00	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยแห้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ข้อการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ข้อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85 ข้อมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องง่าย และเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 และข้อมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในข้อการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ข้อมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ข้อมีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82 และข้อมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85 ข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 และข้อเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ข้อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83 ข้อมีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ข้อสถานที่ตั้งของ

หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 และข้อ ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน ในข้อมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ ข้อการดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 คิดเป็นร้อยละ ข้อการดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส และข้อมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เท่ากัน ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยแห้งแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน
 - มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเวลาที่มาติดต่อราชการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง
2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
 - ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน
 - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับเรื่องแทนกันได้ ทำให้ต้องรอนาน
3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
 - ควรมีการออกให้บริการนอกสถานที่
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้มากขึ้น
 - ควรมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ชัดเจน