

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
( เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ – เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ )

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม และเก็บแบบ  
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๗๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบฟอร์มรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม  
ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ  
ของผู้ตอบเป็น 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

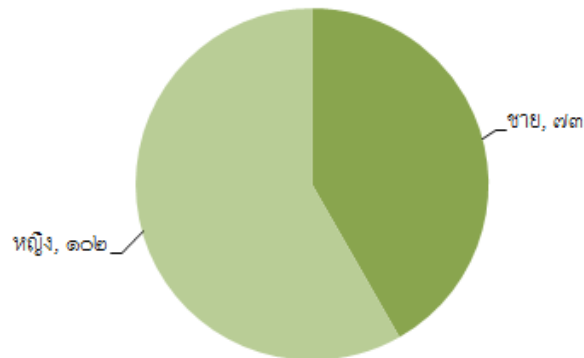
๓. ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

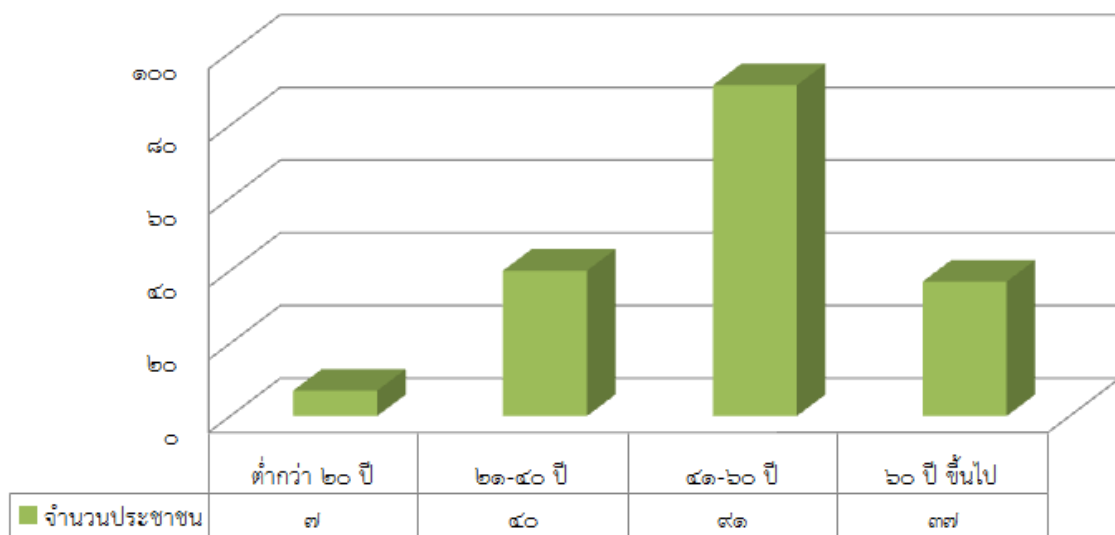
**๑.๑ เพศ** พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๙ และเพศชาย จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๑

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามเพศ



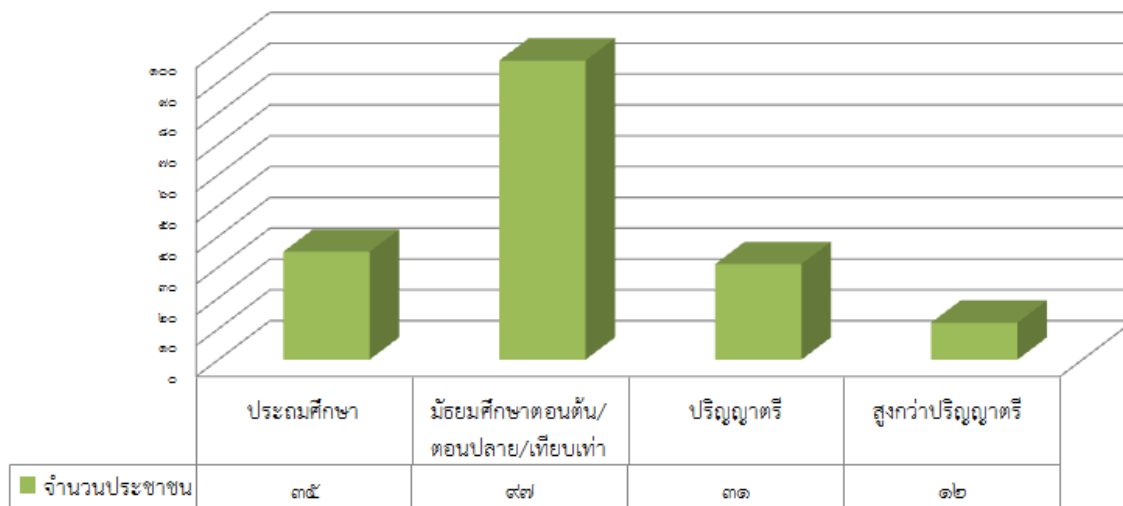
**๑.๒ อายุ** พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ถัดมาคือ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามช่วงอายุ



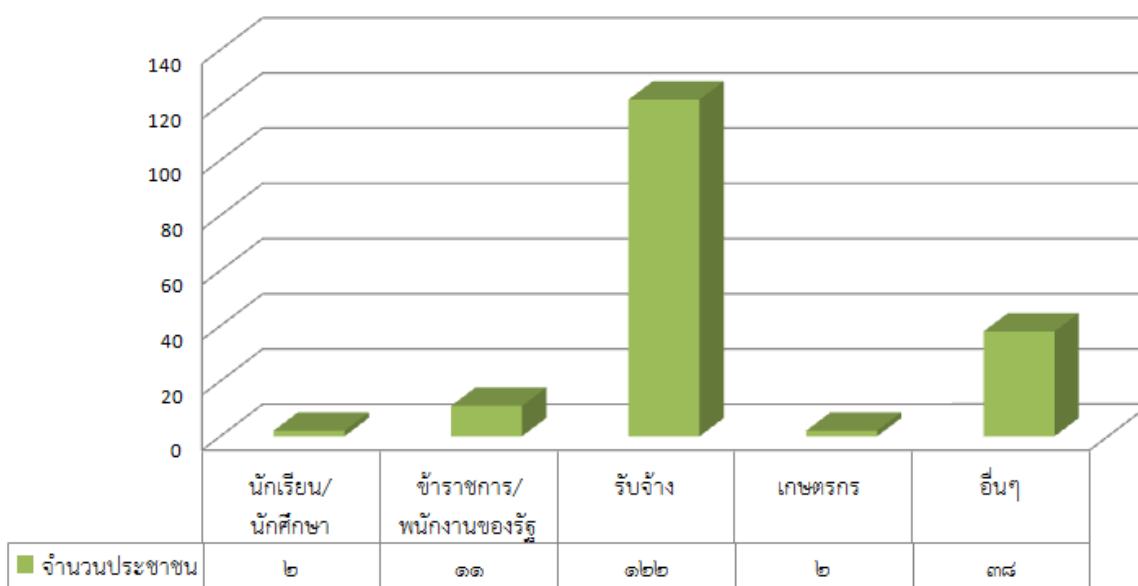
๑.๓ **ระดับการศึกษาสูงสุด** พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๓ จบประถมศึกษา ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ จบปริญญาตรี ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๑ และจบสูงกว่าปริญญาตรี ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖

แผนภูมิแสดงจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ แบ่งตามระดับการศึกษาสูงสุด



๑.๔ **อาชีพ** พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ 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

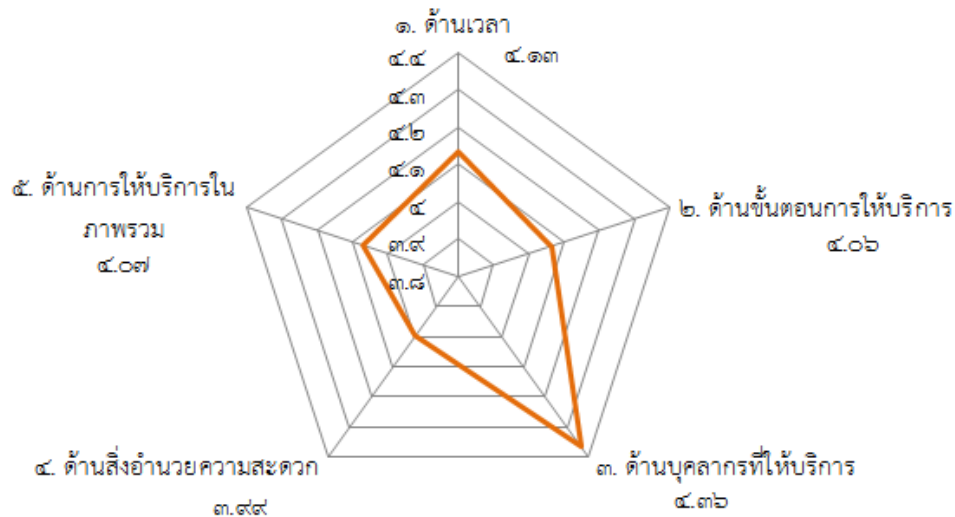
| ประเด็น/ด้าน                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |              |        |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|--------|----------|
|                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย        | การแปล<br>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 ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                              | ๔.๔๓             | พึงพอใจมาก   | ๘๘.๗๐  |          |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ความสะดวก                                           | ๓.๒๐             | พึงพอใจน้อย  | ๖๔.๙๖  |          |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ 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 และควรมีการพัฒนาการจัดหาช่องทางใหม่ๆ เพื่อความรวดเร็วสำหรับการให้บริการ