



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

\*\*\*\*\*

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563 จำนวน 150 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 98.66 สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีความพึงพอใจควรปรับปรุง	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

2. การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	57	38.51
หญิง	91	61.49
รวม	148	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	13	8.78
18 - 25 ปี	32	21.62
25 - 35 ปี	14	9.46
35 - 50 ปี	22	14.86
50 - 60 ปี	28	18.92
มากกว่า 61	39	26.35
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ มากกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.35 รองลงมาอายุ 18 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.62 อายุ 50 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.92 อายุ 35 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.86 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.46 และอายุ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.78

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	46	31.08
สมรส	86	58.11
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	16	10.81
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 58.11 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 31.08 อายุ และสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.81

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	106	71.62
ระดับมัธยมศึกษา	24	16.22
อนุปริญญาตรี	13	8.78
ปริญญาตรี	5	3.38
ปริญญาโท	-	0
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.62 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.22 ระดับการศึกษา อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.78 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.38 และระดับการศึกษา ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	0	0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	1.35
รับจ้าง/เกษตรกร	125	84.46
พนักงานจ้างบริษัท	5	3.38
ธุรกิจส่วนตัว	9	6.08
นิสิต/นักศึกษา	7	4.73
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 84.46 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.08 อาชีพนิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.73 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.38 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.35 อาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนร้อยละ ของรายได้ผู้ตอบแบบประเมิน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	93	62.84
5,001 – 10,000 บาท	45	30.41
10,001 – 15,000 บาท	10	6.76
15,001 – 20,000 บาท	0	0
มากกว่า 20,001 บาท	0	0
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.84 รองลงมา รายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.41 รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.76 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้มากกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 0

## ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารราชการ	0	0
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	7	4.73
การใช้ Internet ตำบล	9	6.08
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	0	0
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	0	0
การออกแบบอาคาร	0	0
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	23	15.54
การชำระภาษีป้าย	0	0
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	51	34.46
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	50	33.78
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	5	3.38
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	3	2.03
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0	0
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	0	0
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0	0
การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา	0	0
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 34.46 รองลงมาการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 33.78 การขอรับบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 15.54 การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ 6.08 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 4.73 การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 3.38 การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ 2.03 การขอข้อมูลข่าวสารราชการ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน การออกแบบอาคาร การชำระภาษีป้าย การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และการสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา คิดเป็นร้อยละ 0

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.**

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	116 (78.38)	23 (15.54)	9 (6.08)	0	0	4.72	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	132 (89.19)	16 (10.81)	0	0	0	4.89	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	102 (68.92)	33 (22.30)	13 (8.78)	0	0	4.60	มากที่สุด
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน	75 (50.68)	55 (37.16)	18 (12.16)	0	0	4.39	มาก
5	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	122 (82.43)	16 (10.81)	10 (6.76)	0	0	4.76	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							4.67	มากที่สุด
<b>ร้อยละ</b>							93.40	

**จากตารางที่ 1** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.39 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.60 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.72 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.76 และมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.89

**ตอนที่ 4 ท่านคิดว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว ควรปรับปรุงด้านใดมากที่สุด**

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	6	4.05
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน	10	6.76
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	48	32.43
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	19	12.84
ด้านบริการข้าราชการ	65	43.92
ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	0	0
อื่น ๆ (ระบุ)	0	0
<b>รวม</b>	148	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่คิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาวควรปรับปรุงด้านบริการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 43.92 รองลงมาด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 32.43 ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 12.84 ด้านบริการข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 6.76 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 4.05 ด้านการบริการอนุญาตก่อสร้างอาคารและอื่นๆ (ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 0

### **ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว**

1. ควรออกบริการชำระภาษีเคลื่อนที่เหมือนกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ออกพร้อมกับประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อจัดทำแผนพัฒนาสามปี
2. ห้องข้อมูลข่าวสารมีขนาดห้องจำกัด การขอรับบริการใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อนักศึกษามาขอใช้บริการพร้อมกัน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว มีเครื่องปริ้นเตอร์เพื่อบริการสำหรับนักเรียน/นักศึกษา ในเขตพื้นที่ตำบลวังน้ำขาว เพื่อจัดทำรายงานส่งครู
3. ควรจัดโครงการฝึกอบรมฟื้นฟูศักยภาพผู้พิการในตำบลวังน้ำขาว