



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564 จำนวน 204 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	95	ได้คะแนน 9	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	90	ได้คะแนน 8	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	85	ได้คะแนน 7	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	80	ได้คะแนน 6	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	75	ได้คะแนน 5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	70	ได้คะแนน 4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	65	ได้คะแนน 3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	60	ได้คะแนน 2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	55	ได้คะแนน 1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0	คะแนน

2. การหาค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.50 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.50 – 4.49 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.50 – 3.49 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.50 – 2.49 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.49 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	98	48.04
หญิง	106	51.96
รวม	204	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.96
20 - 29 ปี	32	15.69
30 - 39 ปี	44	21.57
40 - 49 ปี	46	22.55
50 ขึ้นไป	78	38.23
รวม	204	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.23 ลงลงมาอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.55 อายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.57 อายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.69 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.96

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	46	22.55
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	11.76
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	51	25
อนุปริญญา/ปวส.	47	23.04
ปริญญาตรี	30	14.71
ปริญญาโท	6	2.94
รวม	204	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25 ลงลงมาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 23.04 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.55 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.71 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.76 และระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.94

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ-ข้าราชการ	33	16.18
รับจ้าง	36	17.65
ธุรกิจส่วนตัว	50	24.51
เกษตรกร	72	35.29
ไม่มีงานทำ	13	6.37
รวม	204	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.29 ลงลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.51 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.65 อาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ-ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.18 และไม่มีอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 6.37

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	50	24.51
ด้านรายได้หรือภาษี	51	25
ด้านสาธารณสุข	50	24.51
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	53	25.98
รวม	204	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 25.98 รองลงมาการขอรับด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 25 การขอรับด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 24.51 เท่ากัน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ด้านกระบวนการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๘	-	-	-	๔.๘๔	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๗.๐	-	-	-	๔.๘๕	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๐	-	-	-	๔.๘๕	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๒	-	-	-	๔.๘๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย						๔.๘๕	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๗.๐

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาทุกสายงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ทุกงานบริการ อันดับแรกคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๒ รองลงมาด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๐ เท่ากัน และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกสายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาวแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนชัดเจนดี สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรวมถึงได้รับความสะดวกจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาวได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ ทั้งนี้หากหน่วยงานได้นำเอาข้อมูลผลจากการให้บริการและพบปะประชาชน มาวางแผน ปรับปรุงพัฒนาในงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงาน