สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

****

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕๒ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

๑. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน .
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

๒. การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๐ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๐ – ๔.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๐ – ๓.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๐ – ๒.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

<u>ตอนที่ ๑</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

<u>ตารางที่ ๑</u> แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๘	๕๑.๓๒
หญิง	๗๔	๔๘.๖๘
รวม	**๑๕๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๖๓
๒๐ - ๒๙ ปี	๓๑	๒๐.๓๙
๓๐ – ๓๙ ปี	๔๐	๒๖.๓๒
๔๐ – ๔๙ ปี	๓๕	๒๓.๐๓
๕๐ ขึ้นไป	๔๒	๒๗.๖๓
รวม	**๑๕๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ มากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓ ลองลงมาอายุ ๓๐ – ๓๙ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๓ อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๙ และอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๐	๑๓.๑๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๙	๑๙.๐๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๘	๑๘.๔๒
อนุปริญญา/ปวส.	๒๒	๑๔.๔๗
ปริญญาตรี	๓๕	๒๓.๐๓
ปริญญาโท	๑๘	๑๑.๘๔
รวม	**๑๕๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๘ ลองลงมาระดับมัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๘ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๒ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๗ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๖ และระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อย ๑๑.๘๔

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ-ข้าราชการ	๓๔	๒๒.๓๗
รับจ้าง	๓๕	๒๓.๐๓
ธุรกิจส่วนตัว	๔๐	๒๖.๓๒
เกษตรกร	๔๐	๒๖.๓๒
ไม่มีงานทำ	๓	๑.๙๖
รวม	**๑๕๒**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ เท่ากัน ลองลงมาอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๓ อาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ-ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๗ และไม่มีอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๐	๒๖.๓๑
ด้านรายได้หรือภาษี	๔๔	๒๘.๙๕
ด้านสาธารณสุข	๒๔	๑๕.๗๙
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๔	๒๘.๙๕
รวม	**๑๕๒**	**๑๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษีและด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๕ เท่ากัน ลองลงมาการขอรับด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑ และด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	ด้านกระบวนการให้บริการขั้นตอนการให้บริหาร	-	๙๒.๙๐	-	-	๔.๖๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	-	๙๒.๔๔	-	-	๔.๖๒	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	๙๒.๗๓	-	-	๔.๖๔	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	๙๓.๔๔	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย						**๔.๖๕**	
ร้อยละ						**๙๒.๘๘**	

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาทุกสายงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ ทุกงานบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกสายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาวแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรวมถึงได้รับความสะดวกจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทาง องค์การบริการส่วนตำบลวังน้ำขาวได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ ทั้งนี้หากหน่วยงานได้นำเอาข้อมูลผลจากการให้บริการและพบปะประชาชน มาวางแผน ปรับปรุงพัฒนาในงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงาน