



## สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินดังนี้

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

### 3. เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ คือ การใช้ค่าเฉลี่ย

### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทของงานบริการ</b>		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	20.0
งานด้านสาธารณสุข	41	20.5
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	39	19.5
งานด้านรายได้หรือภาษี	40	20.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	20.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

<b>เพศ</b>		
ชาย	89	44.5
หญิง	111	55.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
18 - 20 ปี	6	3.0
21 - 40 ปี	110	55.0
41 - 60 ปี	80	40.0
61 ปีขึ้นไป	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	40	20.0
สมรส	149	74.5
หม้าย/หย่าร้าง	11	5.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	83	41.5
รับจ้างทั่วไป	37	18.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	12.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	8.5
นักเรียน/นักศึกษา	12	6.0
ว่างงาน	14	7.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	49	24.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	26.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	9.0
ปริญญาตรี	38	19.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	19	9.5
1 – 5,000 บาท	36	18.0
5,001 – 10,000 บาท	71	35.5
10,001 – 15,000 บาท	53	26.5
15,001 – 20,000 บาท	17	8.5
20,001 บาทขึ้นไป	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>จำนวนครั้งในการขอรับบริการ</b>		
1 – 5 ครั้ง/ปี	89	44.5
6 – 10 ครั้ง/ปี	92	46.0
11 – 15 ครั้ง/ปี	17	8.5
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	2	1.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>ช่วงเวลาในการขอรับบริการ</b>		
08.30 – 10.00 น.	58	29.0
10.01 – 12.00 น.	84	42.0
12.01 – 14.00 น.	40	20.0
14.01 น. – ปิดทำการ	18	9.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 โดยส่วนมาก มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนมาก มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 08.30 – 10.00 เวลา น. คิดเป็นร้อยละ 29.0

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

## ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
<b>งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
<b>งานด้านสาธารณสุข</b>	<b>4.80</b>	<b>0.37</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
<b>งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</b>	<b>4.62</b>	<b>0.45</b>	<b>92.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	86.20	มาก
<b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>89.80</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
<b>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.48</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.47</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

## 6.1 สรุปผลการประเมิน

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้เพิ่มสถานที่รองรับประชาชน เนื่องจากสถานการณ์โควิด
2. อยากให้เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม