

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจในงานบริการกรมทางหลวง ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก  
 ดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

**วัตถุประสงค์** เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน

ผู้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 920 คน จากการสำรวจผู้รับบริการ คู่มือสำหรับประชาชน เพื่อใช้ประโยชน์และอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการกรมทางหลวง สามารถสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจตามรายละเอียดดังนี้

**บริการที่ได้รับ (คู่มือสำหรับประชาชนมาขอรับบริการ)**

จากการสำรวจพบว่า คู่มือสำหรับประชาชนมาขอรับบริการเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ 1.การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมเพื่อเป็นทางเข้าออกทางหลวงในการเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ 2.การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมทุกประเภทเพื่อเป็นทางเข้าออกทางหลวงที่อยู่ในหลักเกณฑ์ หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ของกรมทางหลวง 3.การขออนุญาตติดตั้งป้ายแนะนำบนทางหลวง 4.การขออนุญาตกระทำการใดๆ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภค ในเขตทางหลวง 5.การขออนุญาตวางหรือเชื่อมต่อท่อระบายน้ำเพื่อระบายน้ำทิ้งลงสู่ทางหลวง 6.การขออนุญาตปลูกสร้างศาลาทางหลวง เป็นต้น

**ข้อมูลของผู้ขอรับบริการ**

|                                                                | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ผู้รับจ้าง                                                     | 67    | 7.2    |
| ประชาชนในพื้นที่ 2 ข้าง ที่ถนนตัดผ่าน                          | 411   | 44.7   |
| ชุมชนในพื้นที่                                                 | 107   | 11.6   |
| องค์กร/ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกรม        | 92    | 10.0   |
| องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น                                       | 39    | 4.2    |
| ร้านค้า/ย่านธุรกิจการค้า ที่อยู่ในพื้นที่ดำเนินโครงการก่อสร้าง | 65    | 7.1    |
| ประชาชนในชุมชนข้างเคียงที่ถนนตัดผ่าน                           | 102   | 11.1   |
| อื่น ๆ เช่น ผู้ใช้ทาง เจ้าของกิจการ และ นิสิตนักศึกษา          | 16    | 1.7    |
| ไม่ระบุ                                                        | 21    | 2.4    |
| รวม                                                            | 920   | 100.0  |

## ข้อมูลทั่วไป

|                |                                          | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|------------------------------------------|-------|--------|
| เพศ            | ชาย                                      | 617   | 67     |
|                | หญิง                                     | 303   | 32     |
| อายุ           | ต่ำกว่า 20 ปี                            | 15    | 1      |
|                | 20-40 ปี                                 | 366   | 40     |
|                | 41-60 ปี                                 | 481   | 52     |
|                | เกินกว่า 60 ปี                           | 58    | 7      |
|                | ไม่ระบุ                                  | -     | -      |
|                | อาชีพ                                    |       |        |
|                | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                     | 47    | 5      |
|                | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ                    | 36    | 4      |
|                | รับจ้างทั่วไป                            | 109   | 12     |
|                | บริษัท/เอกชน                             | 78    | 8      |
|                | เกษตรกร                                  | 613   | 67     |
|                | นักเรียน/นักศึกษา                        | 15    | 2      |
|                | อื่นๆ เช่น พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว | 22    | 2      |
|                | ไม่ระบุ                                  | -     | -      |
| การศึกษาสูงสุด | ประถมศึกษา                               | 282   | 31     |
|                | มัธยมศึกษาตอนต้น                         | 274   | 30     |
|                | มัธยมศึกษาตอนปลาย                        | 86    | 9      |
|                | ปวช                                      | 104   | 11     |
|                | อนุปริญญา/ปวส.                           | 50    | 5      |
|                | ปริญญาตรี                                | 103   | 11     |
|                | ปริญญาโทขึ้นไป                           | 21    | 3      |

ระดับความพึงพอใจในงานบริการ

| ระดับความพึงพอใจในงานบริการ                    |                                                                                                           | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 1.1 ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                              | 3.95                       | 0.75                          | มาก                  |
|                                                | 1.2 ความสะดวกของลำดับขั้นตอนในการขอรับบริการ                                                              | 3.94                       | 0.75                          | มาก                  |
|                                                | 1.3 ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการ                                                            | 4.00                       | 0.77                          | มาก                  |
| 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ       | 2.1 ความสุภาพ ความเป็นมิตรต่อผู้มาขอรับบริการ                                                             | 4.30                       | 0.75                          | มากที่สุด            |
|                                                | 2.2 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ                                                                 | 4.12                       | 0.75                          | มาก                  |
|                                                | 2.3 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการ                                                                 | 4.13                       | 0.76                          | มาก                  |
| 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก            | 3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม เช่น ห้องน้ำ ที่นั่ง คอย ที่จอดรถ                       | 4.20                       | 0.82                          | มาก                  |
|                                                | 3.2 ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร | 4.10                       | 0.80                          | มาก                  |
|                                                | 3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                         | 4.18                       | 0.75                          | มาก                  |

| ระดับความพึงพอใจในงานบริการ             |                                           | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
|                                         |                                           |                            |                               |                      |
| 4. ความพึงพอใจต่อ<br>คุณภาพการให้บริการ | 4.1 ได้รับบริการตรงตาม<br>ต้องการ         | 4.15                       | 0.72                          | มาก                  |
|                                         | 4.2 ความสะดวกรวดเร็ว<br>ของการบริการ      | 4.00                       | 0.74                          | มาก                  |
| 5. ความเชื่อมั่นต่อ<br>การให้บริการ     | 5.1 มีความเท่าเทียมกัน<br>ของการให้บริการ | 4.20                       | 0.75                          | มาก                  |
|                                         | 5.2 มีความโปร่งใสในการ<br>ให้บริการ       | 4.20                       | 0.75                          | มาก                  |
| ภาพรวม                                  |                                           | 4.11                       | 0.76                          | มาก                  |

หมายเหตุ

4.21 – 5.00 = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 = มีความพึงพอใจระดับมาก

2.61 – 3.40 = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 = มีความพึงพอใจระดับน้อย

1.00 – 1.80 = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในงานบริการกรมทางหลวง ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยภาพรวม จากการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านความสุภาพ ความเป็นมิตรต่อผู้มาขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่บริการในภาพรวม เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.20 และความเชื่อมั่น การให้บริการมีความเท่าเทียมกันของการให้บริการ, มีความโปร่งใส ในการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ตามลำดับ