

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

วัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน

ผู้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 815 คน จากการสำรวจผู้รับบริการ คู่มือสำหรับประชาชน เพื่อใช้ประโยชน์และอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกรมทางหลวง 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	103	12.6
ประชาชนในพื้นที่ 2 ข้าง ที่ถนนตัดผ่าน	276	33.9
ชุมชนในพื้นที่	121	14.8
องค์กร/ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกรม	80	9.8
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26	3.2
ร้านค้า/ย่านธุรกิจการค้า ที่อยู่ในพื้นที่ดำเนินโครงการก่อสร้าง	50	6.1
ประชาชนในชุมชนข้างเคียงที่ถนนตัดผ่าน	98	12.0
อื่น ๆ เช่น ผู้ใช้ทาง เจ้าของกิจการ และ นิสิตนักศึกษา	12	1.5
ไม่ระบุ	49	6.0
รวม	815	100.0

ข้อมูลทั่วไป

		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	359	44
	หญิง	454	56
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	7	0.9
	20-40 ปี	390	47.9
	41-60 ปี	364	44.7
	เกินกว่า 60 ปี	30	3.7
	ไม่ระบุ	24	2.9
	อาชีพ	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	183
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	166	20.4
	รับจ้างทั่วไป	139	17.1
	บริษัท/เอกชน	100	12.3
	เกษตรกร	74	9.1
	นักเรียน/นักศึกษา	19	2.3
	อื่นๆ เช่น พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว	21	2.6
	ไม่ระบุ	113	13.9
การศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	59	7.2
	มัธยมศึกษาตอนต้น	68	8.3
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	88	10.8
	ปวช	41	5.0
	อนุปริญญา/ปวส.	160	19.6
	ปริญญาตรี	304	37.3
	ปริญญาโทขึ้นไป	14	1.7

ระดับความพึงพอใจในงานบริการ

ระดับความพึงพอใจในงานบริการ		ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1.1 ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.94	0.72	มาก
	1.2 ความสะดวกของลำดับขั้นตอนในการขอรับบริการ	3.95	0.72	มาก
	1.3 ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการ	4.00	0.76	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2.1 ความสุภาพ ความเป็นมิตรต่อผู้มาขอรับบริการ	4.25	0.72	มากที่สุด
	2.2 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	4.17	0.74	มาก
	2.3 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการ	4.13	0.75	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ที่จอดรถ	4.11	0.81	มาก
	3.2 ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ปากกา คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.04	0.79	มาก
	3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.16	0.73	มาก

ระดับความพึงพอใจในงานบริการ		ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ	4.1 ได้รับบริการตรงตาม ต้องการ	4.14	0.73	มาก
	4.2 ความสะดวกรวดเร็ว ของการบริการ	4.06	0.75	มาก
5. ความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการ	5.1 มีความเท่าเทียมกัน ของการให้บริการ	4.15	0.74	มาก
	5.2 มีความโปร่งใสในการ ให้บริการ	4.19	0.74	มาก
ภาพรวม		4.10	0.75	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 ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยภาพรวม จากการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10** ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านความสุภาพ ความเป็นมิตรต่อผู้มาขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ตามลำดับ

ด้านความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางานบริการ

1. **ประเภทงานบริการที่ครอบคลุมทุกงานบริการ** จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็นว่ามี ความครอบคลุม จำนวน 808 คน คิดเป็นร้อยละ 99.1 ยังไม่ครอบคลุมจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับกฎหมายทางหลวงและการให้บริการ มีระบบออนไลน์ มีแบบในการขออนุญาตควรแยกประเภท และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะทาง
2. **การให้บริการใน วัน และเวลา ที่เหมาะสม** จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็น ว่า เหมาะสม จำนวน 814 คน คิดเป็นร้อยละ 99.9 ไม่เหมาะสม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1
3. **สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม** จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็น ว่า เหมาะสมจำนวน 806 คนคิดเป็นร้อยละ 98.8 ไม่เหมาะสมจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ควรมี สถานที่บริการที่ไม่คับแคบและใกล้กับแห่งชุมชน
4. **สามารถเข้าถึงจุดบริการได้ง่าย** จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็น ว่า สามารถเข้าถึงจุดบริการได้ ง่าย จำนวน 809 คิดเป็นร้อยละ 99.3 สามารถเข้าถึงจุดบริการได้ไม่ง่าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ควรมีจุดบริการเพิ่มขึ้น มีเจ้าหน้าที่ไว้ตอบคำถาม และมีระบบการยื่นเอกสารออนไลน์
5. **มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน ที่นั่งคอย ฯลฯ เป็นต้น ครบถ้วน** จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็น ว่า ครบถ้วน จำนวน 790 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 ไม่ครบถ้วนจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ควรมีการที่จอดรถและที่นั่งพักผ่อนที่นั่งคอยเพิ่มขึ้น
6. **การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน** จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็น ว่า ครบถ้วน จำนวน 807 คน คิดเป็นร้อยละ 99.0 ไม่ครบถ้วนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ควรมีการประชาสัมพันธ์แนะนำเกี่ยวกับงานอนุญาตต่างๆให้ประชาชนรู้และเข้าใจกฎหมายตาม พรบ.กรมทางหลวง เพิ่มขึ้น
7. **ข้อเสนอแนะอื่นๆ** ควรมีการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของงาน ควรมีทางลาดสำหรับผู้พิการบริเวณหน่วยงานย่อย ปรับปรุงเรื่องเครื่องใช้อุปกรณ์การให้บริการ อยากให้เส้นทางมีความชัดเจนสามารถมองเห็นทั้งเวลาฝนตกและกลางคืนได้ อยากให้ขยายไหล่ทางเพิ่มความสะดวก ปลอดภัยให้กับประชาชน เป็นต้น

จัดทำโดย สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร กรมทางหลวง