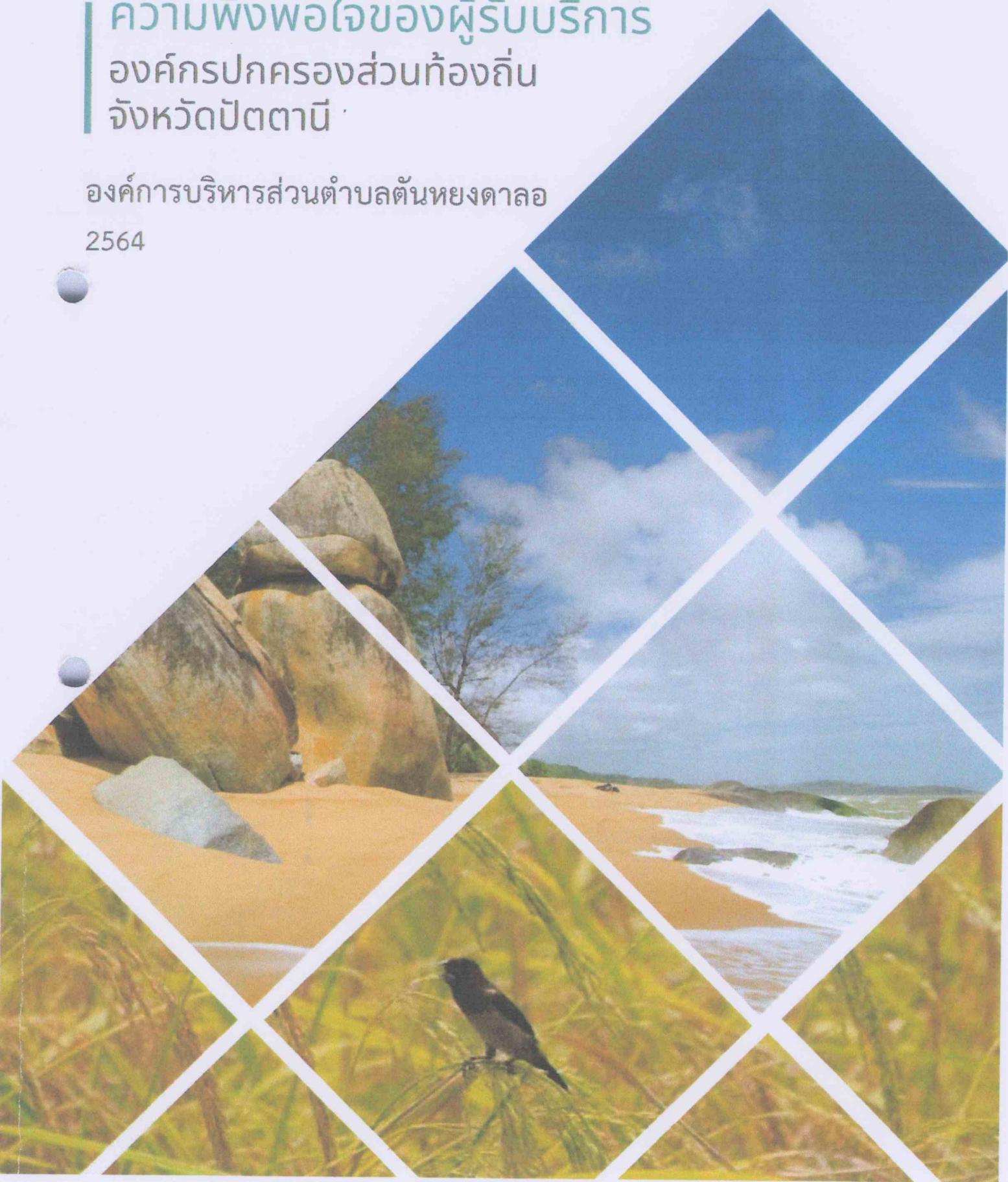




ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงดालอ
2564





คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

ที่ ศธ ๐๕๒๑.๒.๐๗/

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงดालอ

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๔
โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑๐๐.๐๐
คิดเป็นผลการประเมิน ๑๐ คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ ๘ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

๐๑๙- ๕๓๑/

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางตาล

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ ความพึงพอใจ
	พอใจ	ทั้งหมด	
1. งานด้านสาธารณสุข	37	37	100.00
2. งานด้านการศึกษา	37	37	100.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37	37	100.00
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	39	39	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมิน	ค่าร้อยละ ที่ได้	คะแนนประเมิน
คะแนน 10 หมายถึง มากกว่าร้อยละ 95 8 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 90 6 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 80 4 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 70 2 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 60 0 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 50	9 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 95 7 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 85 5 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 75 3 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 65 1 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 55	100.00 10

รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลงชื่อ

(อาจารย์ยุพวัฒน์ อัมช้วนนา)

กรรมการ

ลงชื่อ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินทร์ อักษรนิตย์)

กรรมการ

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ประเมินนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนก่อนที่จะวิเคราะห์และประเมินผล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจที่ได้จะนำไปใช้ในการประเมินตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงจำแนกเป็น 2 ตอน ตามขั้นตอนการวิเคราะห์และประเมินผล คือ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน และตอนที่ 2 ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางตาล คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางตาล เสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านสาธารณสุข (2) งานด้านการศึกษา (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยแต่ละงานจะมีผลการประเมิน 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ และ (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น คณะผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และกำหนดสัญลักษณ์ในตารางแทนความหมาย ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวน (คน)
M	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 37 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.27 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.73 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 27.03 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.03 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 27.03 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท เท่ากับ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.84 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.84

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	11	29.73
	2) หญิง	26	70.27
	รวม	37	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	3	8.11
	2) 20-29 ปี	12	32.43
	3) 30-39 ปี	7	18.92
	4) 40-49 ปี	10	27.03
	5) 50-59 ปี*	3	8.11
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	2	5.41
	รวม	37	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	2	5.41
	2) ประถมศึกษา	10	27.03
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	3	8.11
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	18.92
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	5.41
	6) ปริญญาตรี	13	35.14
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	37	100.00

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	10.81
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	8	21.62
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	8.11
	4) เกษตรกร/ประมง	10	27.03
	5) นักเรียน/นักศึกษา	4	10.81
	6) รับจ้างทั่วไป	8	21.62
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	37	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	14	37.84
	2) 5,001-10,000 บาท	14	37.84
	3) 10,001-15,000 บาท	3	8.11
	4) 15,001-20,000 บาท	4	10.81
	5) 20,001-25,000 บาท	1	2.70
	6) มากกว่า 25,000 บาท	1	2.70
	รวม	37	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอ ใช้บริการ อบต. ใน รอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	10	27.03
	2) 4-6 ครั้ง	14	37.84
	3) 7-9 ครั้ง	9	24.32
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	4	10.81
	รวม	37	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	37	4.02	0.30	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	37	4.08	0.28	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	37	3.97	0.50	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	37	4.00	0.47	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	37	4.00	0.31	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	37	4.03	0.50	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	37	4.05	0.47	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	37	3.92	0.43	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37	4.21	0.28	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	37	4.32	0.47	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	37	4.24	0.49	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	37	4.22	0.42	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	37	4.19	0.46	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	37	4.08	0.36	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	37	4.00	0.31	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	37	3.68	0.67	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	37	4.19	0.40	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	37	4.08	0.28	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	37	4.05	0.33	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	37	4.07	0.21	มาก

1.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 37 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.05 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 45.95 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง 20-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.35 รองลงมาคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.92 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.95 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.84 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.84 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.16 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.68

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	20	54.05
	2) หญิง	17	45.95
	รวม	37	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	7	18.92
	2) 20-29 ปี	19	51.35
	3) 30-39 ปี	6	16.22
	4) 40-49 ปี	2	5.41
	5) 50-59 ปี	3	8.11
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	37	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	5	13.51
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	2.70
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	45.95
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	14	37.84
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ขานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	37	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	13.51
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	4	10.81
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	14	37.84
	4) เกษตรกร/ประมง	2	5.41
	5) นักเรียน/นักศึกษา	5	13.51
	6) รับจ้างทั่วไป	7	18.92
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	37	100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	4	10.81
	1) 5,001-10,000 บาท	23	62.16
	2) 10,001-15,000 บาท	5	13.51
	3) 15,001-20,000 บาท	4	10.81
	4) 20,001-25,000 บาท	1	2.70
	5) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
	รวม	37	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	28	75.68
	2) 4-6 ครั้ง	4	10.81
	3) 7-9 ครั้ง	5	13.51
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	37	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	37	4.23	0.51	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	37	4.22	0.53	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	37	4.24	0.55	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	37	4.22	0.53	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	37	4.03	0.63	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	37	4.05	0.62	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	37	4.05	0.62	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	37	3.97	0.69	มาก

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา(ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37	4.03	0.55	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	37	4.27	0.45	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	37	4.16	0.60	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	37	4.08	0.60	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	37	3.95	0.70	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	37	3.68	0.71	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	37	4.18	0.53	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	37	4.16	0.55	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	37	4.22	0.53	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	37	4.24	0.55	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	37	4.08	0.60	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	37	4.11	0.49	มาก

1.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 37 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.68 เป็นเพศชาย เป็นคิดร้อยละ 24.32 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.73 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.03 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.03 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.62 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.32 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.35 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 86.49

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	9	24.32
	2) หญิง	28	75.68
	รวม	37	100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	8	21.62
	2) 20-29 ปี	11	29.73
	3) 30-39 ปี	10	27.03
	4) 40-49 ปี	5	13.51
	5) 50-59 ปี	3	8.11
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	37	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	6	16.22
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	8	21.62
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	27.03
	5) อนุปริญญา/ปวส.	5	13.51
	6) ปริญญาตรี	6	16.22
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	2	5.41
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	37	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	6	16.22
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	21.62
	4) เกษตรกร/ประมง	6	16.22
	5) นักเรียน/นักศึกษา	8	21.62
	6) รับจ้างทั่วไป	9	24.32
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	37	100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	9	24.32
	2) 5,001-10,000 บาท	19	51.35
	3) 10,001-15,000 บาท	6	16.22
	4) 15,001-20,000 บาท	3	8.11
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000บาท	0	0.00
	รวม	37	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	32	86.49
	2) 4-6 ครั้ง	3	8.11
	3) 7-9 ครั้ง	2	5.41
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0.00	0.00
	รวม	37	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.23เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการเท่ากับช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	37	4.17	0.33	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	37	4.24	0.43	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	37	4.11	0.46	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	37	4.16	0.44	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	37	4.17	0.33	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	37	4.22	0.63	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	37	4.19	0.46	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	37	4.11	0.46	มาก

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37	4.23	0.28	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	37	4.30	0.46	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	37	4.30	0.46	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	37	4.30	0.46	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	37	4.16	0.44	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	37	4.11	0.31	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	37	4.14	0.31	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	37	4.05	0.62	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	37	4.22	0.42	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	37	4.22	0.42	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	37	4.05	0.33	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	37	4.18	0.23	มาก

1.4 การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 39 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.79 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.21 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงตั้งแต่ 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.21 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.21 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 30.77 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.97 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 82.05

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	11	28.21
	2) หญิง	28	71.79
	3) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	39	100.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	6	15.38
	3) 30-39 ปี	14	35.90
	4) 40-49 ปี	11	28.21
	5) 50-59 ปี	8	20.51
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	39	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	2	5.13
	2) ประถมศึกษา	11	28.21
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	15.38
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	25.64
	5) อนุปริญญา/ปวส.	1	2.56
	6) ปริญญาตรี	8	20.51
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	1	2.56
	10) ชานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ.....	0	0.00
	รวม	39	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	5.13
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	12	30.77
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	17.95
	4) เกษตรกร/ประมง	8	20.51
	5) นักเรียน/นักศึกษา	1	2.56
	6) รับจ้างทั่วไป	9	23.08
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	39	100.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	1	2.56
	2) 5,001-10,000 บาท	23	58.97
	3) 10,001-15,000 บาท	11	28.21
	4) 15,001-20,000 บาท	3	7.69
	5) 20,001-25,000 บาท	1	2.56
	6) มากกว่า 25,000บาท	0	0.00
	รวม	39	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	32	82.05
	2) 4-6 ครั้ง	2	5.13
	3) 7-9 ครั้ง	1	2.56
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	4	10.26
	รวม	39	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	39	4.29	0.33	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	39	4.36	0.49	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	39	4.28	0.46	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	39	4.23	0.43	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	39	4.18	0.32	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	39	4.15	0.59	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	39	4.26	0.50	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	39	4.13	0.41	มาก

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง(ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39	4.39	0.28	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	39	4.49	0.51	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	39	4.51	0.51	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	39	4.31	0.47	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	39	4.38	0.49	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	39	4.28	0.46	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	39	4.19	0.23	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	39	4.28	0.51	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	39	4.23	0.43	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	39	4.10	0.38	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	39	4.13	0.34	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	39	4.28	0.21	มาก

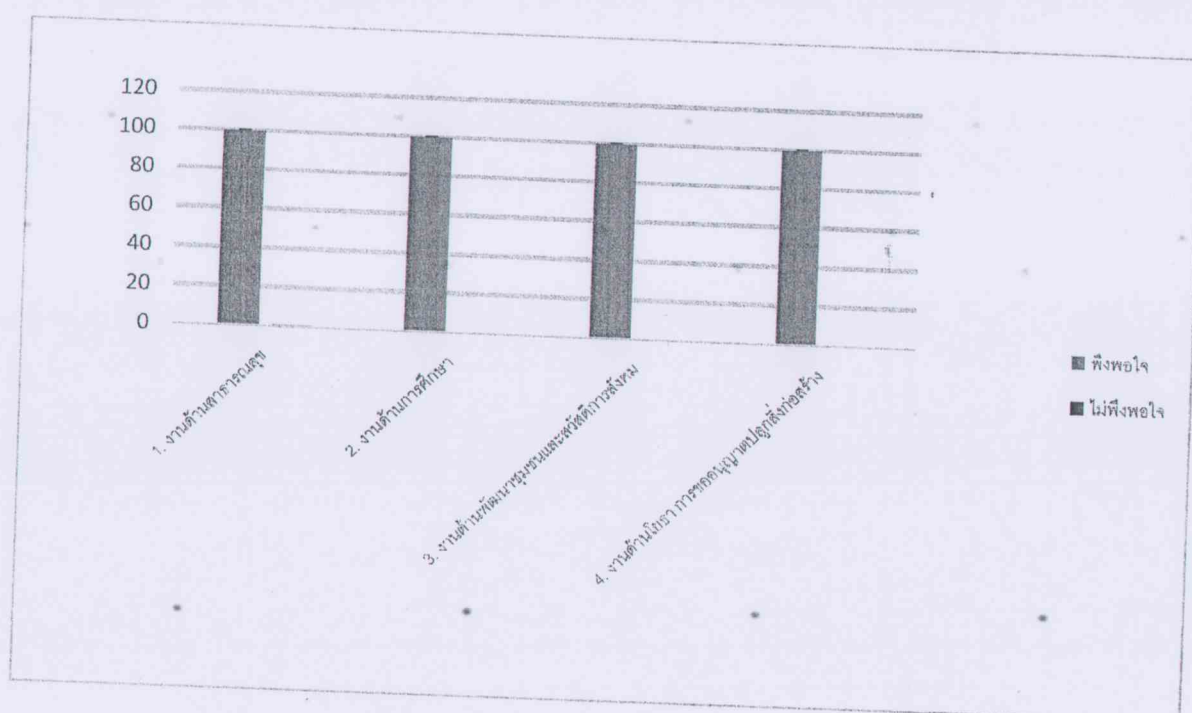
ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกรอบงานจากคะแนน 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ เพื่อจำแนกผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจและผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดเกณฑ์จำแนกด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละกรอบงาน และหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอีกครั้งเพื่อนำค่าที่ได้ไปเทียบเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100 ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

กรอบงานประเมิน	จำนวนรวม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านสาธารณสุข	37	37	100.0	0	0.00
2. งานด้านการศึกษา	37	37	100.0	0	0.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37	37	100.0	0	0.00
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	39	39	100.0	0	0.00
รวมทุกด้าน	150	150	100.00	0	0.00



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ