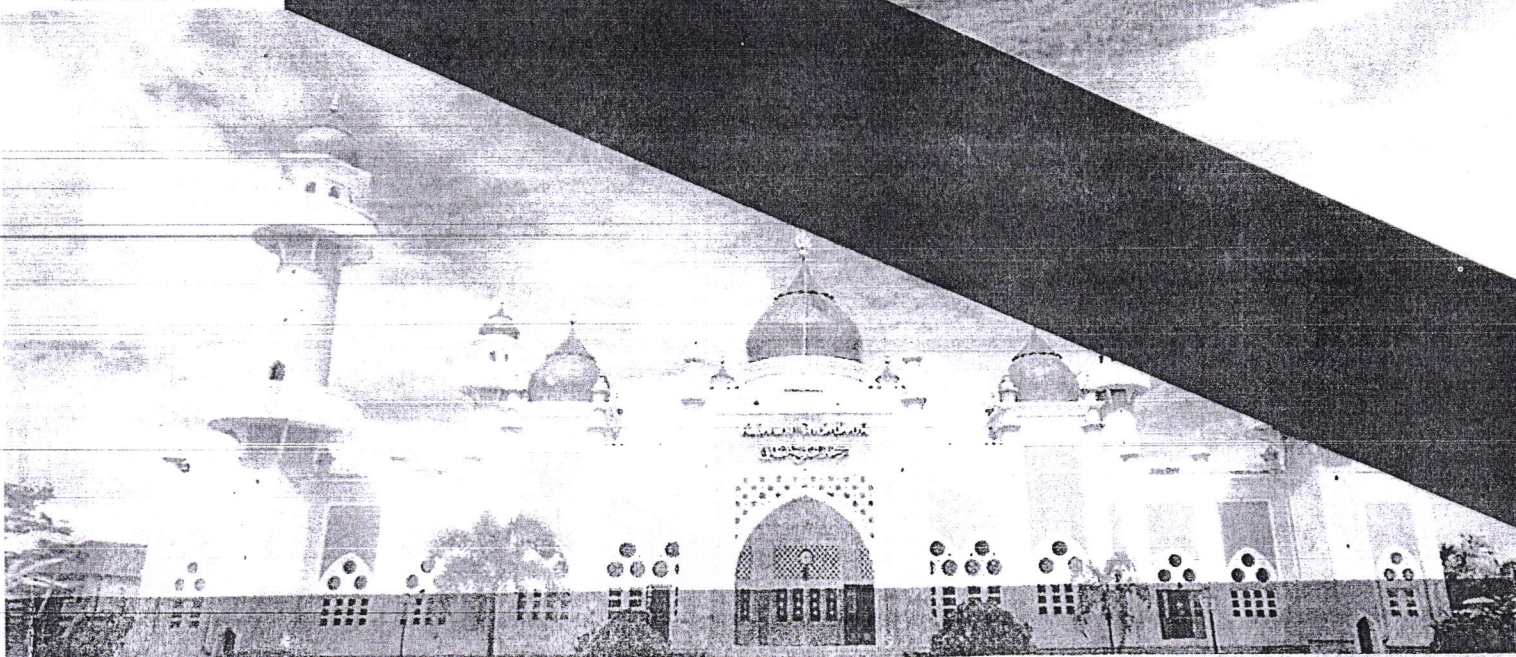
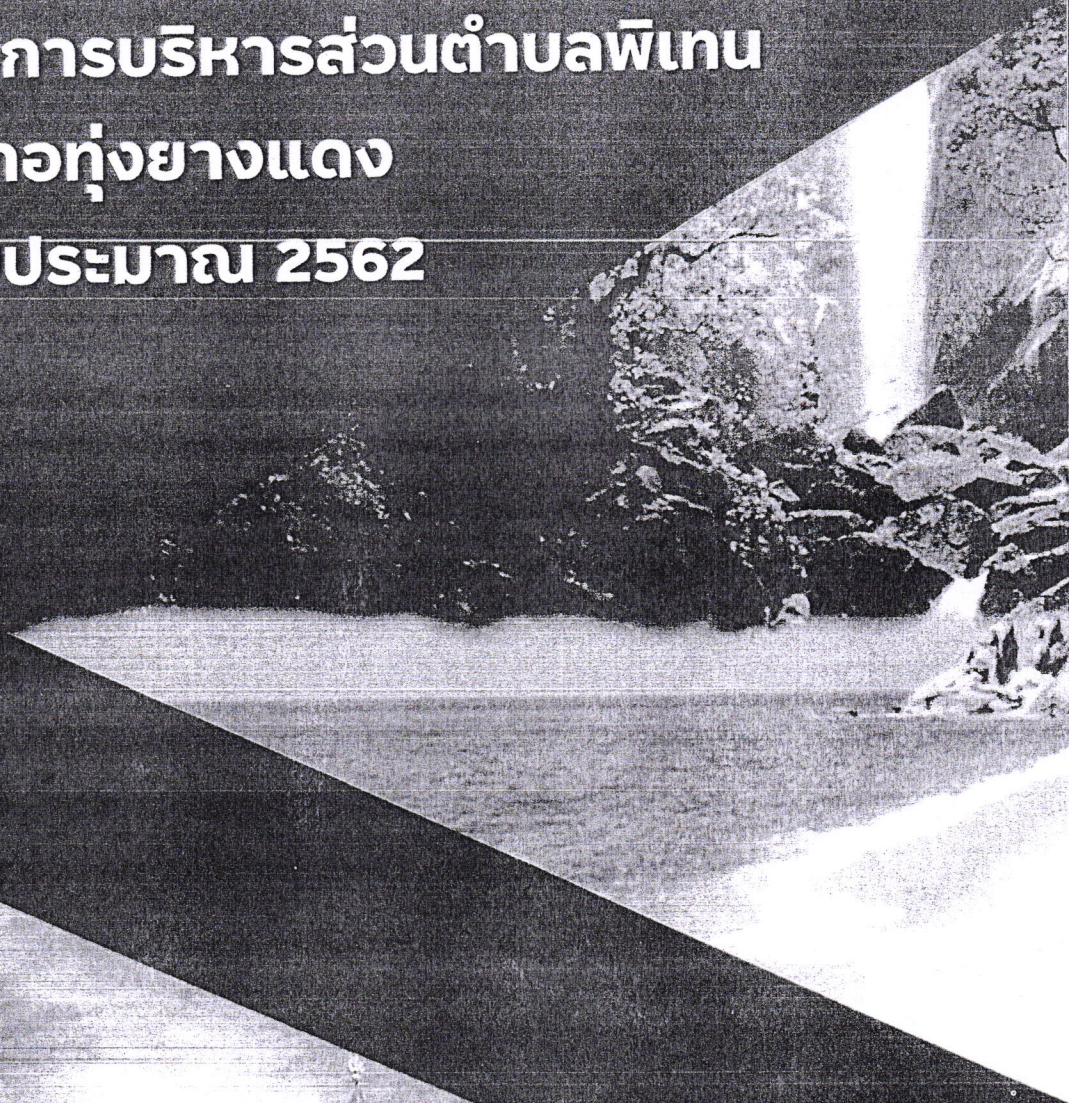


# ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน  
อำเภอทุ่งยางแดง  
ปีงบประมาณ 2562





คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ  
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562

โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 100.00

คิดเป็นผลการประเมิน 10 คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ 8 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี  
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

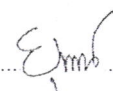
กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ ความพึงพอใจ
	พอใจ	ทั้งหมด	
1. งานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ	49	49	100.00
2. งานด้านการบริการในการชำระภาษี	50	50	100.00
3. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50	50	100.00
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	51	51	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

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

รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลงชื่อ .....  .....

(อาจารย์ยุพวัฒน์ อุ่มชูวัฒนา)

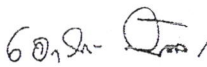
กรรมการ

ลงชื่อ .....  .....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินทร์ อักษรนิทย์)

กรรมการ

ลงชื่อ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หนังสือรับรองผลการประเมิน	
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน.....	6
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
รายการอ้างอิง.....	26
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	28

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจึงเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะรวมถึงสอดคล้องตามแนวทางพัฒนาของจังหวัดและประเทศส่วนรวม ถึงแม้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้อย่างอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่กำหนดให้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานด้วยระบบตรวจสอบและประเมินผลจากคณะกรรมการผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้แทนหน่วยราชการ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับติดตามการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน กำหนดมติการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสะท้อนผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งแนวคิดการประเมินความพึงพอใจถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะกันอย่างแพร่หลาย Millet (1954: 397 อ้างถึงใน ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545:15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริการ ประชาชนทุกคนควรได้รับการบริการจากรัฐด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน รัฐจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ให้บริการตรงเวลาและต่อเนื่อง ขณะเดียวกันควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการปรับปรุงคุณภาพและผลการดำเนินงาน กล่าวได้ว่าในการให้บริการนั้นมีหลักการสำคัญ 5 ประการที่ควรพิจารณา คือ ความเสมอภาค (Equitable service) ความตรงเวลา (Timely service)

ความเพียงพอ (Ample service) ความต่อเนื่อง (Continuous service) และความก้าวหน้า (Progressive service)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดมิติคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (อรรถิพย์ เพ็ชรอุไร และคณะ 2560) โดยขั้นตอนการให้บริการนั้นเกี่ยวข้องกับความสะดวกรวดเร็วการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในส่วนช่องทางการให้บริการควรมีความหลากหลาย เพียงพอ และทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ควรมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ มีอัธยาศัยดีเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการก็ควรเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ได้รับการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน จากงานทั้งหมดมีการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ดังรายละเอียดตัวชี้วัดในตาราง

ตารางที่ 1.1 ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวทางการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
<p>1. ข้อมูล เอกสาร หลักฐานสำหรับประเมิน</p> <p>การประเมินพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>2) งานด้านทะเบียน</li> <li>3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</li> <li>6) งานด้านการศึกษา</li> <li>7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>8) งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</li> <li>10) งานด้านสาธารณสุข</li> <li>11) งานอื่นๆ</li> </ol>	<p>เกณฑ์การให้คะแนนพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของร้อยละจากงานที่ประเมินทั้งหมด ดังนี้</p> <p>มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ได้ 10 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 95 ได้ 9 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 90 ได้ 8 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 85 ได้ 7 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 80 ได้ 6 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 75 ได้ 5 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 70 ได้ 4 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 65 ได้ 3 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 60 ได้ 2 คะแนน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ 55 ได้ 1 คะแนน</p> <p>น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน</p>

<p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ จะต้องมีเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</p> <p>2. สูตรคำนวณ</p> <p>ร้อยละความพึงพอใจมีค่าเท่ากับผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้านหารด้วยจำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน</p>	
---	--

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีได้รับการวางจ้างให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ผลการประเมินครั้งนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2562
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2562

### ขอบเขตของการวิจัย

การดำเนินการครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประเมิน มีตัวแปรสำคัญคือคุณภาพการให้บริการตามกรอบแนวคิดการประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินตามกรอบงานที่ให้บริการครอบคลุมมิติความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จำแนกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 11 ระดับ (คะแนน 0-10) ตามช่วงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

### ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบงานประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดจากแบบประเมินความพึงพอใจที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น ดังนี้

#### 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดระบบการให้บริการก่อนหลัง การให้บริการทันตามเวลา การกำหนดแผนผังหรือเอกสารคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมตลอดจนการจัดระบบเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามแก่ประชาชน

#### 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความหลากหลายความเพียงพอ และความทั่วถึงของช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ทั้งการให้บริการภายในสำนักงานและการให้บริการภายนอก

#### 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพูดจา การมีอัธยาศัยดีในฐานะผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ กิริยามารยาทสุภาพ เป็นมิตร ความเหมาะสมในการแต่งกาย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้คำแนะนำที่ถูกต้องและความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่

#### 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่ง ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การกำหนดแผนผังป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นคะแนนสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี ตลอดจนเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ให้บริการต่างๆ
2. ผลการประเมินจะเป็นการสะท้อนคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานในช่วงปีที่ผ่านมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นข้อมูลฐานในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
3. ผลการประเมินทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเฉพาะเจาะจงตามกรอบงานให้บริการแต่ละด้านตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เสนอให้มีการประเมิน

# วิธีดำเนินการประเมิน

การดำเนินการครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประเมิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2562 และ 2) ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2562 ในการดำเนินการมีรายละเอียดเกี่ยวกับประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล ดังต่อไปนี้

## ประชากรและตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีครั้งนี้ครอบคลุมองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะผู้ประเมินได้กำหนดกรอบประชากรตามข้อมูลที่ได้รับรายงานจากหน่วยขอรับการประเมินโดยผู้รับบริการประกอบด้วยประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างจะพิจารณาจากขนาดของหน่วยขอรับการประเมินโดยในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมินขนาดกลาง จำนวน 200 ตัวอย่าง

สำหรับประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี มีประชากรจำนวน 8,657 คน จัดเป็นหน่วยขอรับการประเมินขนาดกลาง ตัวอย่างที่ใช้ในการสำวจครั้งนี้จึงมีจำนวน 200 คน

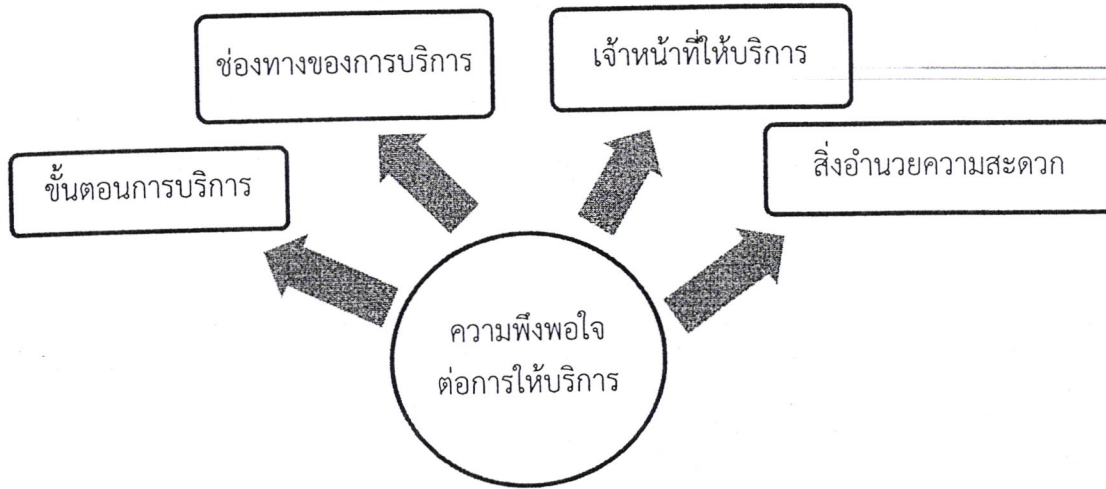
## เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้วิธีการสำวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีกระบวนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

### 1. การกำหนดกรอบแนวคิดความพึงพอใจ

คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากกรอบแนวคิดการประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากนั้นได้สังเคราะห์เป็นนิยามความพึงพอใจแต่ละด้านและสร้างรายการคำถามที่สอดคล้องกับนิยามดังกล่าว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากกรอบแนวคิดเชิงโครงสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบการประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแสดงนิยามและรายการคำถามได้ดังตาราง

ตารางที่ 2.1 นิยามและรายการคำถามความพึงพอใจต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

นิยาม	รายการคำถาม
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จัดระบบการให้บริการก่อนหลัง และทันตามเวลา	1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความหลากหลาย และความเพียงพอของช่องทางให้บริการที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ทั้งการให้บริการภายในสำนักงานและการให้บริการภายนอก	2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ 2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ 2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การมีอัธยาศัยดีในฐานะผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความสุภาพเป็นมิตร การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง	3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่ 3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ 3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ

นิยาม	รายการคำถาม
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม(ที่จอดรถ,ห้องสุขา,จุดบริการน้ำดื่ม, ภายภาพอื่นๆ) 4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ 4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ 4.4 ความชัดเจนของแผนผัง หรือป้ายบอกจุดให้บริการ

## 2. ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของกรอบแนวคิด

คณะผู้ประเมินได้นำนิยามและรายการคำถามที่สังเคราะห์ขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และผู้เชี่ยวชาญจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกันวิพากษ์ความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่า รายการคำถามทุกข้อมีความถูกต้องและเหมาะสมกับโครงสร้างที่นิยามไว้ แต่มีข้อเสนอแนะให้ปรับลด/รวมข้อคำถามบางข้อเพื่อความกระชับ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ผลการพิจารณารายการคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ

คำถาม	การลดรายการ	ผลการตรวจสอบ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	คงเดิม คงเดิม คงเดิม
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ 2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ 2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	คงเดิม คงเดิม คงเดิม
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่ 3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ 3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	คงเดิม คงเดิม คงเดิม คงเดิม คงเดิม
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ,ห้องสุขา,จุดบริการน้ำดื่ม, ภายภาพอื่นๆ) 4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ 4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ 4.4 ความชัดเจนของแผนผัง หรือป้ายบอกจุดให้บริการ	คงเดิม คงเดิม คงเดิม คงเดิม

จากตารางที่ 2.2 สามารถสรุปรายการคำถามได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีคำถามจำนวน 3 ข้อ

- 1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา
- 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ
- 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีคำถามจำนวน 3 ข้อ

- 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ
- 2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ
- 2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคำถามจำนวน 5 ข้อ

- 3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่
- 3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่
- 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ
- 3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำถามจำนวน 4 ข้อ

- 4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม  
(ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)
- 4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ
- 4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- 4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ

### 3. ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสำรวจ

คณะผู้ประเมินได้วิเคราะห์ความเที่ยงของแบบประเมิน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อปี 2562 จำนวน 150 คน ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงพบว่าแบบสำรวจมีความเที่ยงและเหมาะสมในการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีค่าความเที่ยงดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ความเที่ยง
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	0.710
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	0.726
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.809
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.719
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0.706

#### 4. การสร้างแบบสำรวจ

คณะผู้ประเมินกำหนดโครงสร้างของแบบสำรวจและลักษณะรายการคำถามเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ มีลักษณะคำถามชนิดแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และแบบเติมคำตอบ (completion) ซึ่งวัดตัวแปรสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะคำถามชนิดมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) มุ่งวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินที่กำหนดไว้ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมินเพื่อขอความร่วมมือในการเข้าหาตัวอย่าง โดยกำหนดเส้นทางและหมู่บ้านที่มีความเป็นตัวแทนตำบลนั้น ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ประเมินเข้าหาพื้นที่ระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2562 ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละพื้นที่ จะสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างน้อย 4 งาน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมินได้กำหนดให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการ

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการตอบแบบสำรวจควบคู่กับการสัมภาษณ์ โดยคณะผู้ประเมินจะพิจารณาจากสถานการณ์ ความสะดวก และความสามารถในการใช้ภาษาไทยของผู้ตอบแต่ละคน หากผู้ตอบไม่สามารถใช้ภาษาไทยได้ไม่ว่าจะเป็นการอ่านหรือเขียนก็จะใช้วิธีการสัมภาษณ์ด้วยภาษามลายูแทนการตอบแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูลและกรประเมินผล

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 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

1.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยายและแผนภูมิ

### 2. การประเมินผล

คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากคะแนน 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ คือ มีความพึงพอใจและไม่มีความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์จำแนกที่คะแนน 3.00 จาก 5 คะแนน จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละกรอบงาน และหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอีกครั้งก่อนนำไปเทียบเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี ที่กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน 11 ระดับ (0-10 คะแนน) ดังนี้

คะแนน	10	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95
	9	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
	8	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
	7	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
	6	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
	5	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
	4	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
	3	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
	2	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
	1	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
	0	หมายถึง มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50

## 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

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิเทน เสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ (2) งานด้านการบริการในการชำระภาษี (3) งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 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

#### 1.1 การให้บริการงานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ

##### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 49 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.18 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.82 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.35 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.53 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.98 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.61 ผู้ตอบแบบ

สำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 67.35 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 95.92

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	29	59.18
	2) หญิง	20	40.82
	รวม	49	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	0	0.00
	3) 30-39 ปี	13	26.53
	4) 40-49 ปี	33	67.35
	5) 50-59 ปี	1	2.04
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	2	4.08
	รวม	49	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	24	48.98
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	3	6.12
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	30.61
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	6	12.24
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบตีดาอียะฮ.	0	0.00
	9) ตะวัซซีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ซานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	1	2.04
รวม	49	100.00	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	2	4.08
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	13	26.53
	4) เกษตรกร/ประมง	33	67.35
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	0	0.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	1	2.04
		รวม	49
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	49	100.00
	2) 5,001-10,000 บาท	0	0.00
	3) 10,001-15,000 บาท	0	0.00
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
		รวม	49
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอ ใช้บริการ อบต. ใน รอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	47	95.92
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	1	2.04
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	1	2.04
	รวม	49	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.17 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	49	4.39	0.32	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	49	4.39	0.49	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	49	4.39	0.49	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	49	4.41	0.50	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	49	4.41	0.31	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	49	4.39	0.49	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	49	4.43	0.50	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	49	4.41	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49	4.42	0.26	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	49	4.41	0.50	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	49	4.39	0.49	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	49	4.47	0.50	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	49	4.43	0.50	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	49	4.39	0.49	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	49	4.39	0.31	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	49	4.31	0.47	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	49	4.35	0.48	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	49	4.49	0.51	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	49	4.41	0.50	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	49	4.40	0.17	มาก

## 1.2 การให้บริการงานด้านการบริการในการชำระภาษี

### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพ 3)ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	27	54.00
	2) หญิง	23	46.00
	รวม	50	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	1	2.00
	3) 30-39 ปี	17	34.00
	4) 40-49 ปี	27	54.00
	5) 50-59 ปี	5	10.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	13	26.00
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	2	4.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28	56.00
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	7	14.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบตีดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	50	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	4	8.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	66.00
	4) เกษตรกร/ประมง	13	26.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	0	0.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
รวม	50	100.00	

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	26	52.00
	1) 5,001-10,000 บาท	23	46.00
	2) 10,001-15,000 บาท	1	2.00
	3) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	4) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	5) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
	รวม	50	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	46	92.00
	2) 4-6 ครั้ง	4	8.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการในการชำระภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการในการชำระภาษี พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการบริการในการชำระภาษี

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.73	0.34	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	50	4.66	0.48	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.76	0.43	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.78	0.42	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.77	0.29	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	50	4.72	0.45	มากที่สุด

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.76	0.33	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	50	4.72	0.45	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	50	4.76	0.43	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	50	4.82	0.39	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	50	4.74	0.44	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	50	4.78	0.42	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.54	0.48	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	50	4.40	0.57	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.54	0.58	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.60	0.57	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.62	0.57	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	50	4.70	0.26	มากที่สุด

### 1.3 การให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 เป็นเพศหญิง เป็นคิดร้อยละ 48.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.คิดเป็นร้อยละ 32.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	26	52.00
	2) หญิง	24	48.00
	รวม	50	100.00

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	0	0.00
	3) 30-39 ปี	27	54.00
	4) 40-49 ปี	14	28.00
	5) 50-59 ปี	9	18.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	22	44.00
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	3	6.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	32.00
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	9	18.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อีบตีดาอียะฮ.	0	0.00
	9) ตะวัซซีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ซานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	50	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	4	8.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	19	38.00
	4) เกษตรกร/ประมง	26	52.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	0	0.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	1	2.00
รวม	50	100.00	

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	42	84.00
	2) 5,001-10,000 บาท	7	14.00
	3) 10,001-15,000 บาท	1	2.00
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
	รวม	50	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	33	66.00
	2) 4-6 ครั้ง	17	34.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0.00	0.00
	รวม	50	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.67	0.40	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	50	4.62	0.49	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.64	0.48	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.74	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.70	0.35	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.62	0.49	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.68	0.47	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.66	0.38	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	50	4.68	0.47	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	50	4.66	0.48	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	50	4.68	0.47	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	50	4.64	0.48	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	50	4.66	0.48	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.62	0.44	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	50	4.54	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.70	0.46	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.56	0.50	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.68	0.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	50	4.66	0.30	มากที่สุด

#### 1.4 การให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

##### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 51 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.90 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.10 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.45 เมื่อพิจารณา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.22 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 62.75 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.78 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.10

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	28	54.90
	2) หญิง	23	45.10
	รวม	51	100.00

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	0	0.00
	3) 30-39 ปี	26	50.98
	4) 40-49 ปี	14	27.45
	5) 50-59 ปี	10	19.61
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	1.96
	รวม	51	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	20	39.22
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	4	7.84
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	29.41
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	3.92
	6) ปริญญาตรี	10	19.61
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ซานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
รวม	51	100.00	
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	9	17.65
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	19.61
	4) เกษตรกร/ประมง	32	62.75
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	0	0.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
รวม	51	100.00	

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	31	60.78
	2) 5,001-10,000 บาท	15	29.41
	3) 10,001-15,000 บาท	5	9.80
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000บาท	0	0.00
	รวม	51	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	23	45.10
	2) 4-6 ครั้ง	21	41.18
	3) 7-9 ครั้ง	2	3.92
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	5	9.80
	รวม	51	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.10 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	51	4.39	0.28	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	51	4.29	0.46	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	51	4.35	0.48	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	51	4.51	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	51	4.43	0.20	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	51	4.35	0.48	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	51	4.55	0.50	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	51	4.39	0.49	มาก

ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51	4.50	0.16	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	51	4.65	0.48	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	51	4.65	0.48	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	51	4.45	0.50	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	51	4.33	0.48	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	51	4.43	0.50	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	51	4.45	0.31	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	51	4.20	0.45	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	51	4.51	0.54	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	51	4.49	0.54	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	51	4.59	0.54	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	51	4.45	0.10	มาก

## ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

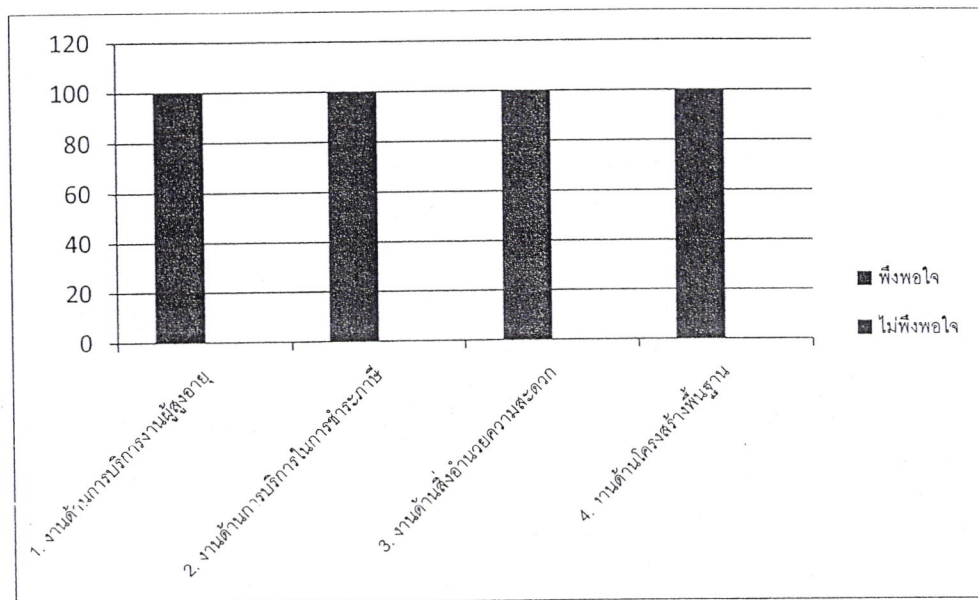
ในการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกรอบงานจากคะแนน 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ เพื่อจำแนกผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจและผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดเกณฑ์จำแนกด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละกรอบงาน และหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอีกครั้งเพื่อนำค่าที่ได้ไปเทียบเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ควบบริการด้วยความกันเอง อยากให้มีการจัดบอร์ดการบริการในฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจนและอยากให้มีการจัดการตรวจสอบสุขภาพ

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100 ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

1. งานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ	49	49	100.0	0	0.00
2. งานด้านการบริการในการชำระภาษี	50	50	100.0	0	0.00
3. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50	50	100.0	0	0.00
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	51	51	100.0	0	0.00
รวมทุกด้าน	200	200	100.00	0	0.00



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ

รายการอ้างอิง

อรทิพย์ เพ็ชรอุไร จุฑา ธรรมชาติ บุษบรรณ เลิศเกียรติสกุล และทิตยา ศรีสุวรรณ. (2560). การพัฒนาด้  
บ่งชี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประเมินผลการปฏิบัติ  
ราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัย*

*สงขลานครินทร์*. 28(2), 154-165.

คณะศึกษาศาสตร์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี*.

*มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตาม  
มาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษาเฉพาะกรณี  
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2551). *วิธีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก



## แบบสำรวจความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษา  1) ไม่ได้เรียน  2) ประถมศึกษา  3) มัธยมต้น  4) มัธยมปลาย/ปวช.  
 5) อนุปริญญา/ปวส.  6) ปริญญาตรี  7) สูงกว่าปริญญาตรี  8) อิปิตดาอียะฮ.  
 9) มุตะวัชชีเกาะฮ.  10) ซานาวิยะห์  11) อื่นๆ ระบุ .....
4. อาชีพ  1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง  3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 4) เกษตรกร/ประมง  5) นักเรียน/นักศึกษา  6) รับจ้างทั่วไป  
 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  8) อื่นๆ .....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วย ในรอบปีที่ผ่านมา ..... ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน งาน.....

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา					
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ					
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ					
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ					
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่					
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่					
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ					
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)					
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ					
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ ให้บริการ					
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ .

---



---



---



---



---

PTM



**คณะศึกษาศาสตร์**  
**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**

