คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี



องค์การบริหารส่วนตำบล
ปะกาฮะรัง

โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ 2567



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮารัง

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗
โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑๐๐.๐๐
คิดเป็นผลการประเมิน ๑๐ คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ ๒๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาฟีฟี ลาเต๊ะ)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮารัง

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ
	พอใจ	ทั้งหมด	ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	50	100.00
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	50	50	100.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	50	50	100.00
4. งานด้านส่งเสริมการกีฬา	50	50	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมิน		ค่าร้อยละที่ได้	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 .....
(อาจารย์ยุพาวัฒน์ อุ้มชูวัฒนา)
กรรมการ

ลงชื่อ .....
(อาจารย์รอฮานา ซนีเย็ง)
กรรมการ

ลงชื่อ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาฟีฟี ลาเต๊ะ)
ประธาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หนังสือรับรองผลการประเมิน	
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน	6
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
รายการอ้างอิง	23
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	25

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจึงเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะรวมถึงสอดคล้องตามแนวทางพัฒนาของจังหวัดและประเทศส่วนรวม ถึงแม้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้อย่างอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่กำหนดให้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานด้วยระบบตรวจสอบและประเมินผลจากคณะกรรมการผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้แทนหน่วยราชการ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับติดตามการบริหารจัดการองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน กำหนดมิติการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสะท้อนผลการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งแนวคิดการประเมินความพึงพอใจถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะกันอย่างแพร่หลาย Millet (1954: 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545:15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริการ ประชาชนทุกคนควรได้รับการบริการจากรัฐด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน รัฐจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ 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 (อรทิพย์ เพ็ชรอุไร และคณะ, 2560) โดยขั้นตอนการให้บริการนั้นเกี่ยวข้องกับความสะดวกรวดเร็วการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในส่วนช่องทางการให้บริการควรมีความหลากหลาย เพียงพอ และทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ควรมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ มีอัธยาศัยดีเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการก็ควรเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ได้รับการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน จากงานทั้งหมดมีการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ดังรายละเอียดตัวชี้วัดในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวทางการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
1. ข้อมูล เอกสาร หลักฐานสำหรับประเมิน การประเมินพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข 11) งานอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการ	เกณฑ์การให้คะแนนพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของร้อยละจากงานที่ประเมินทั้งหมด ดังนี้ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ได้ 10 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 95 ได้ 9 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 90 ได้ 8 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 85 ได้ 7 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 80 ได้ 6 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 75 ได้ 5 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 70 ได้ 4 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 65 ได้ 3 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 60 ได้ 2 คะแนน ไม่เกินร้อยละ 55 ได้ 1 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน

แนวทางการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ จะต้องมีเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ 2. สูตรคำนวณ ร้อยละความพึงพอใจมีค่าเท่ากับผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้านหารด้วยจำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน	

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีได้รับการว่างจ้างให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผลการประเมินครั้งนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่นและส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2567

2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2567

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 และความทั่วถึงของช่องทางให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบล 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 ตลอดจนเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลในเขตพื้นที่ให้บริการต่างๆ

2. ผลการประเมินจะเป็นการสะท้อนคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานในช่วงปีที่ผ่านมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นข้อมูลฐานในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3. ผลการประเมินทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเฉพาะเจาะจงตามกรอบงานให้บริการแต่ละด้านตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เสนอให้มีการประเมิน

บทที่ 2
วิธีดำเนินการประเมิน

การดำเนินการครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประเมิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2567 และ 2) ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2567 ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 2.1 นิยามและรายการคำถามความพึงพอใจต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

นิยาม	รายการคำถาม
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จัดระบบการให้บริการก่อนหลัง และทันตามเวลา	1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความหลากหลาย และความเพียงพอของช่องทางให้บริการที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ทั้งการให้บริการภายในสำนักงานและการให้บริการภายนอก	2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ 2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ 2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การมีอัธยาศัยที่ดีในฐานะผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความสุภาพ เป็นมิตร การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง	3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่ 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ 3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ 4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ 4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ 4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมินเพื่อขอความร่วมมือในการเข้าหาตัวอย่าง โดยกำหนดเส้นทางและหมู่บ้านที่มีความเป็นตัวแทนตำบลนั้น ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 4 - 10 ตุลาคม 2567 ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมิน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละพื้นที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างน้อย 4 งาน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วย ขอรับการประเมินได้กำหนดให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

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 3.50 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

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮารัง คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮารังเสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านด้านส่งเสริมการกีฬา 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 การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.00 เมื่อพิจารณาอาชีพาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	24	48.0
	2) หญิง	26	52.00
	รวม	50	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	6	12.00
	3) 30-39 ปี	14	28.00
	4) 40-49 ปี	16	32.00
	5) 50-59 ปี	11	22.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3	6.00
	รวม	50	100.00
3. อาชีพ	1) ไม่ได้ทำงาน	0	0.00
	2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	10.00
	3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	8	16.00
	4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	22.00
	5) เกษตรกร/ประมง	8	16.00
	6) รับจ้างทั่วไป	17	34.00
	7) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	8) ข้าราชการเกษียณ	1	2.00
	9) อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
	รวม	50	100.00

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	2	4.00
	2) 5,001-10,000 บาท	5	10.00
	3) 10,001-15,000 บาท	18	36.00
	4) 15,001-20,000 บาท	17	34.00
	5) 20,001-25,000 บาท	6	12.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	2	4.00
	รวม	50	100.00
5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	49	98.00
	2) 4-6 ครั้ง	1	2.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.17 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการคำถาม	n	*M*	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.56	0.34	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	50	4.46	0.61	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.56	0.57	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.68	0.51	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.58	0.34	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.44	0.50	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.62	0.53	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	50	4.70	0.54	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.60	0.27	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.54	0.54	มากที่สุด
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	50	4.60	0.57	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.60	0.53	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.58	0.53	มากที่สุด
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.68	0.47	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.67	0.31	มากที่สุด
4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.60	0.49	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.70	0.46	มากที่สุด
4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.70	0.46	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ	50	4.70	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	50	4.61	0.17	มากที่สุด

1.2 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.00 เมื่อพิจารณาอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	24	48.00
	2) หญิง	26	52.00
	รวม	50	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	1	2.00
	2) 20-29 ปี	8	16.00
	3) 30-39 ปี	16	32.00
	4) 40-49 ปี	13	26.00
	5) 50-59 ปี	9	18.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3	6.00
	รวม	50	100.00
3. อาชีพ	1) ไม่ได้ทำงาน	0	0.00
	2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	8.00
	3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	6	12.00
	4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	54.00
	5) เกษตรกร/ประมง	4	8.00
	6) รับจ้างทั่วไป	7	14.00
	7) นักเรียน/นักศึกษา	1	2.00
	8) ข้าราชการเกษียณ	1	2.00
	9) อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
	รวม	50	100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	1	2.00
	2) 5,001-10,000 บาท	3	6.00
	3) 10,001-15,000 บาท	14	28.00
	4) 15,001-20,000 บาท	25	50.00
	5) 20,001-25,000 บาท	4	8.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	3	6.00
	รวม	50	100.00
5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	49	98.00
	2) 4-6 ครั้ง	1	2.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการคำถาม	n	*M*	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.67	0.34	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	50	4.56	0.61	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.66	0.51	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.76	0.23	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.68	0.51	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.84	0.37	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	50	4.76	0.47	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.76	0.23	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.66	0.47	มากที่สุด
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	50	4.70	0.46	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.72	0.49	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.82	0.38	มากที่สุด
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.64	0.56	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.81	0.24	มากที่สุด
4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.70	0.46	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.88	0.38	มากที่สุด
4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.80	0.45	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ	50	4.88	0.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**50**	**4.74**	**0.12**	**มากที่สุด**

1.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 50-59 ปีคิดเป็นร้อยละ 20.00 เมื่อพิจารณาอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	18	36.00
	2) หญิง	32	64.00
	รวม	50.00	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	0	0.00
	3) 30-39 ปี	4	8.00
	4) 40-49 ปี	8	16.00
	5) 50-59 ปี	10.00	20.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	28	56.00
	รวม	50	100.00
3. อาชีพ	1) ไม่ได้ทำงาน	2	4.00
	2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	8.00
	3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	4	8.00
	4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	24.00
	5) เกษตรกร/ประมง	8	16.00
	6) รับจ้างทั่วไป	19	38.00
	7) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	8) ข้าราชการเกษียณ	1	2.00
	9) อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
	รวม	50	100.00

ตารางที่ 3.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	3	6.00
	2) 5,001-10,000 บาท	28	56.00
	3) 10,001-15,000 บาท	8	16.00
	4) 15,001-20,000 บาท	7	14.00
	5) 20,001-25,000 บาท	2	4.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	2	4.00
	รวม	50	100.00
5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	49	98.00
	2) 4-6 ครั้ง	1	2.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการ และมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

รายการคำถาม	n	*M*	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.44	0.35	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	50	4.34	0.68	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.46	0.57	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.52	0.58	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.56	0.30	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.30	0.54	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.66	0.51	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	50	4.72	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.55	0.24	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.36	0.48	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	50	4.72	0.45	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.64	0.52	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.50	0.54	มากที่สุด
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.56	0.61	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.73	0.27	มากที่สุด
4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.52	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด
4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.80	0.45	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ	50	4.80	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	50	4.58	0.14	มากที่สุด

1.4 การให้บริการงานด้านส่งเสริมการกีฬา

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.00 เมื่อพิจารณาอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 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	1	2.00
	2) 20-29 ปี	10	20.00
	3) 30-39 ปี	14	28.00
	4) 40-49 ปี	16	32.00
	5) 50-59 ปี	7	14.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	2	4.00
	รวม	50	100.00
3. อาชีพ	1) ไม่ได้ทำงาน	2	4.00
	2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	10.00
	3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	10	20.00
	4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	24.00
	5) เกษตรกร/ประมง	1	2.00
	6) รับจ้างทั่วไป	15	30.00
	7) นักเรียน/นักศึกษา	5	10.00
	8) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
	9) อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
	รวม	50	100.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	8	16.00
	2) 5,001-10,000 บาท	7	14.00
	3) 10,001-15,000 บาท	17	34.00
	4) 15,001-20,000 บาท	16	32.00
	5) 20,001-25,000 บาท	1	2.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	1	2.00
	รวม	50	100.00
5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	49	98.00
	2) 4-6 ครั้ง	1	2.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	50	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการกีฬา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการกีฬา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านส่งเสริมการกีฬา

รายการคำถาม	n	*M*	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.64	0.31	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	50	4.58	0.53	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.66	0.55	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.70	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.70	0.22	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.52	0.50	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	50	4.78	0.46	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.67	0.20	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.46	.503	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	50	4.72	.454	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	4.80	.404	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.72	.454	มากที่สุด
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่	50	4.68	.513	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.72	0.30	มากที่สุด
4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.54	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.80	0.40	มากที่สุด
4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.78	0.41	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ	50	4.78	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	50	4.68	0.14	มากที่สุด

ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การให้บริการดี เข้าถึงประชาชน

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100.00 ดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

กรอบงานประเมิน	จำนวนรวม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	50	100.0	0	0.00
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	50	50	100.0	0	0.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	50	50	100.0	0	0.00
4. งานด้านส่งเสริมการกีฬา	50	50	100.0	0	0.00
รวมทุกด้าน	**200**	**200**	**100.00**	**0**	**0.00**

รายการอ้างอิง

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *ถารประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรทิพย์ เพ็ชรอุไร และคณะ (2560). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* 28(2), 154-165.

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

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และกรอกข้อมูลให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. อาชีพ ☐ 1) ไม่ได้ทำงาน ☐ 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 5) เกษตรกร/ประมง ☐ 6) รับจ้างทั่วไป
☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8) ข้าราชการเกษียณ
☐ 9) อื่น ๆ ระบุ.....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วย ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ..... ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ **ด้าน** .....

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ					
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ					
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ					
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่					
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่					
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ					
4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ