



**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดปัตตานี**

**องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโล๊ะ
อำเภอเมือง
ปีงบประมาณ 2563**



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโล๊ะ

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๓
โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๙๙.๕๐ คิดเป็นผลการประเมิน ๑๐ คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ ๑๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลต้นหมิงสุโขะ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน


กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ ความพึงพอใจ
	พอใจ	ทั้งหมด	
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	40	100.00
2. งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	62	62	100.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)	64	65	98.46
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	33	33	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			99.50

2. คะแนนผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมิน	ค่าร้อยละ ที่ได้	คะแนนประเมิน
คะแนน 10 หมายถึง มากกว่าร้อยละ 95	99.50	10
9 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 95		
8 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 90		
7 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 85		
6 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 80		
5 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 75		
4 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 70	99.50	10
3 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 65		
2 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 60		
1 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 55		
0 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 50		


รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลงชื่อ 

(ดร.จิระวัฒน์ ต้นสกุล)

กรรมการ

ลงชื่อ 

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินทร์ อักษรนิตย์)

กรรมการ

ลงชื่อ 

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกวิรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลูโละ คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลูโละเสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) และ (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานจะมีผลการประเมิน 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ และ (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น 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 การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 85.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.50 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	34	85.00
	2) หญิง	6	15.00
	รวม	40	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	1	2.50
	2) 20-29 ปี	8	20.00
	3) 30-39 ปี	17	42.50
	4) 40-49 ปี	14	35.00
	5) 50-59 ปี	0	0.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	40	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	0	0.00
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	8	20.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	47.50
	5) อนุปริญญา/ปวส.	3	7.50
	6) ปริญญาตรี	4	10.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	4	10.00
	10) ซานาวียะห์	2	5.00
	11) อื่น ๆ ระบุ....	0	0.00
รวม	40	100.00	

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	7	17.50
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	45.00
	4) เกษตรกร/ประมง	5	12.50
	5) นักเรียน/นักศึกษา	2	5.00
	6) รับจ้างทั่วไป	6	15.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่น ๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	2	5.00
		รวม	40
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	15	37.50
	2) 5,001-10,000 บาท	25	62.50
	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	40
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	40	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
		รวม	40

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	40	4.82	0.23	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	40	4.83	0.38	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	40	4.73	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	40	4.90	0.30	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	40	4.93	0.19	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	40	4.90	0.30	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	40	4.95	0.22	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	40	4.92	0.27	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	4.86	0.14	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	40	4.93	0.27	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	40	4.80	0.41	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	40	4.88	0.33	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	40	4.85	0.36	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	40	4.87	0.33	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	40	4.91	0.17	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่น ๆ)	40	4.88	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	40	4.90	0.38	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	40	4.92	0.27	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	40	4.95	0.22	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	40	4.88	0.11	มากที่สุด

1.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 62 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.42 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.58 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.68 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.81 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 70.97 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 17.74 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.84 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง

น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 90.32 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	14	22.58
	2) หญิง	48	77.42
	รวม	62	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	1	1.61
	2) 20-29 ปี	16	25.81
	3) 30-39 ปี	37	59.68
	4) 40-49 ปี	7	11.29
	5) 50-59 ปี	1	1.61
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	62	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	1	1.61
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	11	17.74
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	44	70.97
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	3.23
	6) ปริญญาตรี	0	0.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	2	3.23
	10) ซานาวิยะห์	2	3.23
	11) อื่น ๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	62	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	3	4.84
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	15	24.19
	4) เกษตรกร/ประมง	5	8.06
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	34	54.84
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.61
	8) อื่น ๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	4	6.45
	รวม	62	100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	56	90.32
	2) 5,001-10,000 บาท	6	9.68
	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	62	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	62	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	62	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่เหลือนีมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	62	4.43	0.36	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	62	4.42	0.53	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	62	4.35	0.48	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	62	4.52	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	62	4.49	0.39	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	62	4.47	0.50	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	62	4.45	0.50	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	62	4.55	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62	4.45	0.33	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	62	4.40	0.49	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	62	4.44	0.50	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	62	4.45	0.56	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	61	4.59	0.50	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	60	4.37	0.49	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	62	4.51	0.39	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่น ๆ)	62	4.52	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	62	4.48	0.50	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	62	4.53	0.50	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	62	4.50	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	62	4.47	0.32	มาก

1.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 65 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.46 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.54 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 93.85 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.54 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 53.85 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.46 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	27	41.54
	2) หญิง	38	58.46
	รวม	65	100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	2	3.08
	3) 30-39 ปี	2	3.08
	4) 40-49 ปี	0	0.00
	5) 50-59 ปี	0	0.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	61	93.85
	รวม	65	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	11	16.92
	2) ประถมศึกษา	53	81.54
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	0.00
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	0	0.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชซีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ซานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่น ๆ ระบุ....	0	0.00
	12) ไม่ระบุ	1	1.54
รวม	65	100.00	
4.อาชีพ	1) รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	0	0.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	16.92
	4) เกษตรกร/ประมง	13	20.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	5	7.69
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	53.85
	8) อื่น ๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	1	1.54
รวม	65	100.00	

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	64	98.46
	2) 5,001-10,000 บาท	1	1.54
	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	65	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	0	0.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	65	100.00
	รวม	65	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	64	4.61	0.26	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	64	4.64	0.48	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	64	4.64	0.48	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	64	4.55	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ช่องทางการให้บริการ	64	4.61	0.36	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	64	4.47	0.50	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	64	4.77	0.43	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	64	4.59	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64	4.59	0.31	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	64	4.59	0.53	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	64	4.75	0.44	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	64	4.59	0.53	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	63	4.54	0.50	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	63	4.51	0.54	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	64	4.61	0.37	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่น ๆ)	64	4.64	0.48	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	64	4.66	0.48	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	64	4.59	0.53	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	64	4.53	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	64	4.60	0.27	มากที่สุด

1.4 การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 33 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.73 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 27.27 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ซึ่งมีค่าเท่ากับช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.27 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 48.48 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.55 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 81.82 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 96.97

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน			
1. เพศ		จำนวน	ร้อยละ
	1) ชาย	24	72.73
	2) หญิง	9	27.27
	รวม	33	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	10	30.30
	3) 30-39 ปี	10	30.30
	4) 40-49 ปี	9	27.27
	5) 50-59 ปี	3	9.09
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	3.03
	รวม	33	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	5	น ประจ
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	8	24.24
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	48.48
	5) อนุปริญญา/ปวส.	1	3.03
	6) ปริญญาตรี	1	3.03
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อีบิตดาฮัยยะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	2	6.06
	10) ชานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่น ๆ ระบุ...	0	0.00
รวม	33	100.00	
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	2	6.06
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	18.18
	4) เกษตรกร/ประมง	6	18.18
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	18	54.55
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	3.03
	8) อื่น ๆ	0	0.00
รวม	33	100.00	

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	27	81.82
	2) 5,001-10,000 บาท	6	18.18
	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	33	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	32	96.97
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	1	3.03
	รวม	33	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.18 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	33	4.56	0.23	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	33	4.64	0.49	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	32	4.44	0.50	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	33	4.61	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	33	4.55	0.38	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	33	4.48	0.51	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	33	4.61	0.56	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	33	4.55	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33	4.53	0.22	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	33	4.33	0.48	มาก
3.2 การพูดจาและอธยาศัยของเจ้าหน้าที่	33	4.97	0.17	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	33	4.18	0.39	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	33	4.70	0.47	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	33	4.48	0.57	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	33	4.67	0.27	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่น ๆ)	33	4.61	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	33	4.61	0.50	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	33	4.73	0.45	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	33	4.73	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	33	4.58	0.18	มากที่สุด

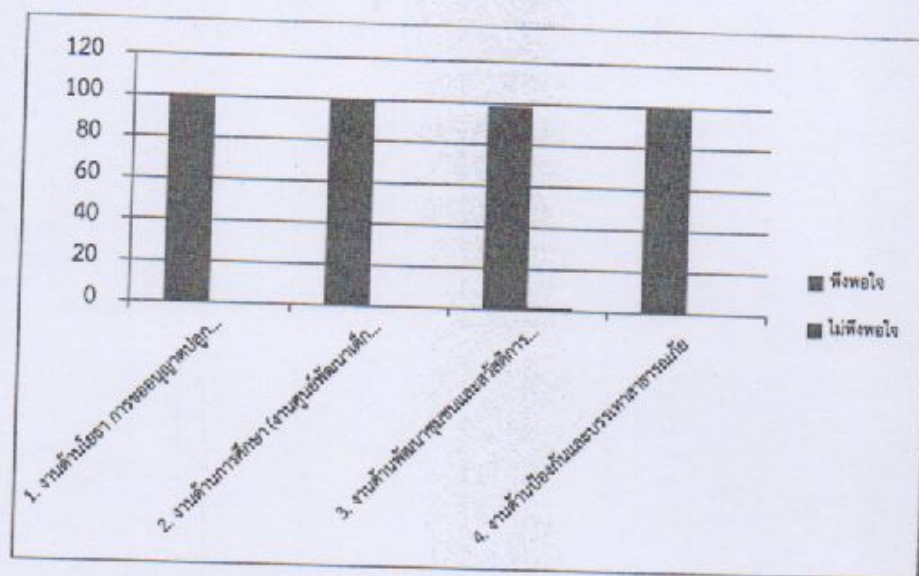
ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100 นอกจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ที่มีความพึงพอใจร้อยละ 98.46 ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

กรอบงานประเมิน	จำนวน รวม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	40	100.00	0	0.00
2. งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	62	62	100.00	0	0.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)	65	64	98.46	1	1.54
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	33	33	100.00	0	0.00
รวมทุกด้าน	200	199	99.50	1	1.54



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ