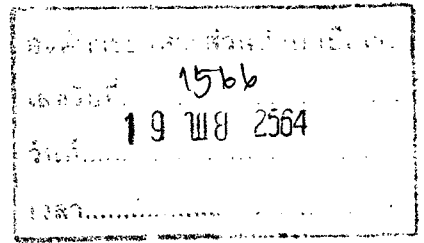


Handwritten signature/initials in the top left corner.



ที่ อว.68202/1597

คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี 94000

17 พฤศจิกายน 2564

เรื่อง ขอส่งผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปือระ

อ้างถึง หนังสือที่ อว.68202/1270 ลงวันที่ 22 กันยายน 2564

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 1 เล่ม

ตามที่คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลปือระ ดำเนินงานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีกำหนดส่งผลการประเมินให้หน่วยงานภายในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2564 นั้น

ในการนี้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวแล้วเสร็จ จึงขอส่งผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ ขอความกรุณาดำเนินการชำระค่าประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ โดยการมาชำระเงินสด/เช็ค (ส่งจ่ายในนามมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี) ได้ที่ สำนักงานบริหารคณะศึกษาศาสตร์ ชั้น 1 อาคาร 10 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ภายในวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ทนท ๐๖๓๓

ขอแสดงความนับถือ

Handwritten notes: ๑๐. ส่งกลับ... ๒. ศูนย์พัฒนาวิชาชีพครูฯ โทร. 0 7333 1301 โทรสาร 0 7334 8322

Handwritten signature of Dr. Ekrint

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

Handwritten signature of Ms. Luayuan Mani

(นางสาวบุญชน์ มานี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

ที่ ศธ ๐๕๒๑.๒.๐๗/

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๔

โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑๐๐.๐๐

คิดเป็นผลการประเมิน ๑๐ คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ ๘ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

6๐๑๙-๑๓๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปือระ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ ความพึงพอใจ
	พอใจ	ทั้งหมด	
1. งานด้านการศึกษา	44	44	100.00
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34	34	100.00
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	36	36	100.00
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	36	36	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

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

รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลงชื่อ

(อาจารย์ยุพาวดี อุ่มชูวัฒนา)

กรรมการ

ลงชื่อ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินทร์ อักษรนิตย์)

กรรมการ

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระ คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลบือระเสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 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 การให้บริการงานด้านการศึกษา

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 44 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.30 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.7 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปีคิดเป็นร้อยละ 20.50 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.30 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.30 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.50 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 86.40

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	23	52.30
	2) หญิง	21	47.70
	รวม	44	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	6	13.60
	2) 20-29 ปี	9	20.50
	3) 30-39 ปี	11	25.00
	4) 40-49 ปี	8	18.20
	5) 50-59 ปี	7	15.90
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3	6.80
	รวม	44	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	12	27.30
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	7	15.90
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	29.50
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	11	25.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบิตาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	1	2.30
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
รวม	44	100.00	

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	6.80
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	6	13.60
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	15.90
	4) เกษตรกร/ประมง	8	18.20
	5) นักเรียน/นักศึกษา	8	18.20
	6) รับจ้างทั่วไป	12	27.30
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	44	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	11	25.00
	2) 5,001-10,000 บาท	24	54.50
	3) 10,001-15,000 บาท	1	2.30
	4) 15,001-20,000 บาท	2	4.50
	5) 20,001-25,000 บาท	3	6.80
	6) มากกว่า 25,000 บาท	3	6.80
	รวม	44	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	38	86.40
	2) 4-6 ครั้ง	3	6.80
	3) 7-9 ครั้ง	2	4.50
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	1	2.30
	รวม	44	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.144 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	44	4.38	0.32	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	44	4.39	0.66	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	44	4.34	0.56	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	44	4.41	0.58	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	44	4.36	0.26	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	44	4.32	0.56	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	44	4.50	0.59	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	44	4.25	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44	4.38	0.21	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	44	4.09	0.52	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	44	4.70	0.51	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	44	4.23	0.61	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	44	4.6	0.57	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	44	4.50	0.51	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	44	4.39	0.26	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	44	4.32	0.64	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	44	4.41	0.66	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	44	4.36	0.53	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	44	4.45	0.59	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	44	4.38	0.14	มาก

1.2 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 34 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.70 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.30 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.60 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.50 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.50 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.90 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	12	35.30
	2) หญิง	22	64.70
	รวม	34	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	3	8.80
	2) 20-29 ปี	7	20.60
	3) 30-39 ปี	8	23.50
	4) 40-49 ปี	7	20.60
	5) 50-59 ปี	6	17.60
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3	8.80
	รวม	34	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	1	2.90
	2) ประถมศึกษา	7	20.60
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	17.60
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	32.40
	5) อนุปริญญา/ปวส.	1	2.90
	6) ปริญญาตรี	8	23.50
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ขานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	34	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	11.80
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	2	5.90
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	17.60
	4) เกษตรกร/ประมง	8	23.50
	5) นักเรียน/นักศึกษา	4	11.80
	6) รับจ้างทั่วไป	9	26.50
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	2.90
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	34	100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	5	14.70
	2) 5,001-10,000 บาท	19	55.90
	3) 10,001-15,000 บาท	4	11.80
	4) 15,001-20,000 บาท	2	5.90
	5) 20,001-25,000 บาท	1	2.90
	6) มากกว่า 25,000 บาท	3	8.80
	รวม	34	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบปีที่ ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	34	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	34	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.10 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับสี่อำนวยการความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	34	4.47	0.25	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	34	4.47	0.56	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	34	4.32	0.59	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	34	4.62	0.55	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	34	4.42	0.28	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	34	4.24	0.56	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	34	4.50	0.67	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	34	4.53	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34	4.38	0.17	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	34	4.41	0.50	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	34	4.53	0.56	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	34	4.32	0.54	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	34	4.35	0.73	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	34	4.26	0.57	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	34	4.47	0.22	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	34	4.59	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	34	4.35	0.65	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	34	4.50	0.62	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	34	4.44	0.61	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	34	4.43	0.10	มาก

1.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 36 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.30 เป็นเพศหญิง เป็นคิดร้อยละ 41.70 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.20 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.80 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.40 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 83.30 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	21	58.30
	2) หญิง	15	41.70
	รวม	36	100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	8	22.20
	3) 30-39 ปี	18	50.00
	4) 40-49 ปี	17	19.40
	5) 50-59 ปี	2	5.60
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	2.80
	รวม	36	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	7	19.40
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	18	50.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	27.80
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	1	2.80
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบิตดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
รวม	36	100.00	
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	2.80
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	1	2.80
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	25.00
	4) เกษตรกร/ประมง	7	19.40
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	16	44.40
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	5.60
	8) อื่นๆ	0	0.00
รวม	36	100.00	

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	4	11.10
	2) 5,001-10,000 บาท	30	83.30
	3) 10,001-15,000 บาท	1	2.80
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	1	2.80
	6) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
	รวม	36	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	36	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0.00	0.00
	รวม	36	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	36	4.57	0.22	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	36	4.89	0.32	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	36	4.17	0.38	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	36	4.67	0.63	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	36	4.38	0.25	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	36	4.08	0.60	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	36	4.72	0.51	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	36	4.33	0.59	มาก

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36	4.52	0.15	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	36	4.69	0.58	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	36	4.31	0.47	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	36	4.58	0.65	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	36	4.33	0.54	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	36	4.67	0.48	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	36	4.51	0.18	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	36	4.28	0.70	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	36	4.67	0.54	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	36	4.36	0.49	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	36	4.75	0.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	36	4.50	0.07	มากที่สุด

1.4 การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 36 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.40 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.60 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจในช่วงตั้งแต่ 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.40 เมื่อพิจารณา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.60 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.80 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.90 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	11	30.60
	2) หญิง	25	69.40
	รวม	36	100.0

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	6	16.70
	2) 20-29 ปี	7	19.40
	3) 30-39 ปี	6	16.70
	4) 40-49 ปี	9	25.00
	5) 50-59 ปี	4	11.10
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4	11.10
	รวม	36	100.0
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	1	2.80
	2) ประถมศึกษา	6	16.70
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	4	11.10
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	55.60
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	5	13.90
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อีบตีดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	36	100.0
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	8.30
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	1	2.80
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	27.80
	4) เกษตรกร/ประมง	5	13.90
	5) นักเรียน/นักศึกษา	6	16.70
	6) รับจ้างทั่วไป	8	22.20
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	8.30
	8) อื่นๆ	0	0.00
รวม	36	100.0	

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	11	30.60
	2) 5,001-10,000 บาท	14	38.90
	3) 10,001-15,000 บาท	3	8.30
	4) 15,001-20,000 บาท	7	19.40
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000บาท	1	2.80
	รวม	36	100.0
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	36	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	36	100.0

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.11 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	36	4.50	0.28	มากที่สุด
1.1 ความสะอาดรวดเร็วทันเวลา	36	4.72	0.51	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	36	4.33	0.48	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	36	4.44	0.65	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	36	4.49	0.27	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	36	4.39	0.65	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	36	4.56	0.56	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	36	4.53	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ต่อ)

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36	4.48	0.15	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	36	4.56	0.56	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	36	4.33	0.54	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	36	4.58	0.50	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	36	4.39	0.55	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	36	4.56	0.56	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	36	4.52	0.17	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	36	4.44	0.61	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	36	4.58	0.55	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	36	4.44	0.50	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	36	4.61	0.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	36	4.50	0.11	มากที่สุด

ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

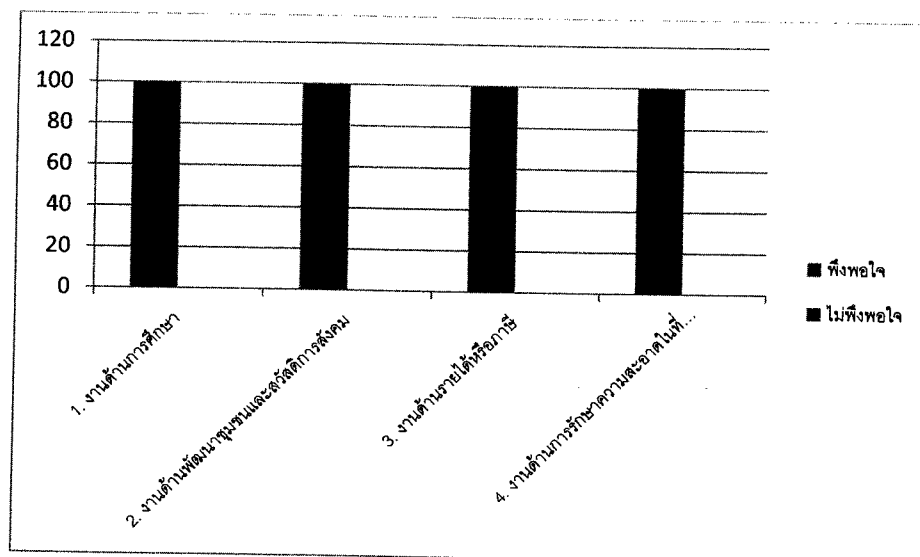
ในการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกรอบงานจากคะแนน 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ เพื่อจำแนกผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจและผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดเกณฑ์จำแนกด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละก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

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดี รวดเร็ว แนะนำด้วยวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ แต่ควรเพิ่มช่องทางบริการให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการบริการ

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100 ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

1. งานด้านการศึกษา	44	44	100.0	0	0.00
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34	34	100.0	0	0.00
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	36	36	100.0	0	0.00
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	36	36	100.0	0	0.00
รวมทุกด้าน	150	150	100.00	0	0.00



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ