



# ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงดालอ  
อำเภอยะหริ่ง  
ปีงบประมาณ 2563



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

**องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงดालอ**

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ  
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๓  
โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑๐๐.๐๐ คิดเป็นผลการประเมิน ๑๐ คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี  
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ ๑๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

*6๑๙-๑๓*

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี  
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลต้นหยงดालอ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ
	พอใจ	ทั้งหมด	ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	20	100.00
2. งานด้านการศึกษา	40	40	100.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	40	100.00
4. งานด้านสาธารณสุข	50	50	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมิน	ค่าร้อยละ ที่ได้	คะแนนประเมิน
คะแนน 10 หมายถึง มากกว่าร้อยละ 95	100.00	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		
3 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 65	100.00	10
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 อักษรนิิตย์)

กรรมการ

ลงชื่อ .....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

### 1.1 การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 20 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	7	35.00
	2) หญิง	13	65.00
	รวม	20	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	3	15.00
	3) 30-39 ปี	13	65.00
	4) 40-49 ปี	3	15.00
	5) 50-59 ปี	1	5.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	20	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	1	5.00
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	5.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	35.00
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	10.00
	6) ปริญญาตรี	8	40.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบตีดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวียะห์	1	5.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
รวม	20	100.00	

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	30.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	3	15.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	45.00
	4) เกษตรกร/ประมง	1	5.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	1	5.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
		รวม	20
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	1	5.00
	2) 5,001-10,000 บาท	9	45.00
	3) 10,001-15,000 บาท	2	10.00
	4) 15,001-20,000 บาท	2	10.00
	5) 20,001-25,000 บาท	1	5.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	5	25.00
		รวม	20
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	18	90.00
	2) 4-6 ครั้ง	2	10.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
		รวม	20

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	20	4.10	0.19	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	20	4.05	0.39	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	20	4.00	0.92	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	20	4.25	0.85	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	20	4.12	0.25	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	20	4.20	0.52	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	20	3.95	0.94	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	20	4.20	0.89	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	20	4.07	0.18	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	20	4.00	0.32	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	20	4.05	0.39	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	20	4.10	0.97	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	20	4.25	0.79	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	20	3.95	0.51	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	20	4.11	0.31	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	20	4.30	0.73	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	20	3.95	0.83	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	20	4.20	0.89	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	20	4.00	0.56	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	20	4.10	0.14	มาก

## 1.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.50 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง 20-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.50 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.50 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนอยู่ในช่วง มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.50 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 97.50

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	11	27.50
	2) หญิง	29	72.50
	รวม	40	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	4	10.00
	2) 20-29 ปี	26	65.00
	3) 30-39 ปี	5	12.50
	4) 40-49 ปี	3	7.50
	5) 50-59 ปี	1	2.50
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	2.50
	รวม	40	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	1	2.50
	2) ประถมศึกษา	1	2.50
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	4	10.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	47.50
	5) อนุปริญญา/ปวส.	4	10.00
	6) ปริญญาตรี	9	22.50
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อีบิตดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัซซีเกะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	2	5.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	40	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	5.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	6	15.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	20.00
	4) เกษตรกร/ประมง	3	7.50
	5) นักเรียน/นักศึกษา	11	27.50
	6) รับจ้างทั่วไป	8	20.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	5.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	40	100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	19	47.50
	1) 5,001-10,000 บาท	14	35.00
	2) 10,001-15,000 บาท	3	7.50
	3) 15,001-20,000 บาท	2	5.00
	4) 20,001-25,000 บาท	2	5.00
	5) มากกว่า 25,000 บาท	19	47.50
	รวม	40	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	39	97.50
	2) 4-6 ครั้ง	1	2.50
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	40	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	39	4.09	0.28	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	40	3.98	0.58	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	39	3.90	0.88	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	40	4.35	0.77	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	40	4.01	0.27	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	40	4.05	0.64	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	40	3.83	0.84	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	40	4.15	0.83	มาก



ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	4.11	0.20	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	40	4.10	0.44	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	40	4.10	0.55	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	40	3.98	0.92	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	40	4.30	0.76	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	40	4.05	0.60	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	38	4.13	0.26	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	39	4.10	0.72	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	39	3.97	0.84	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	40	4.18	0.81	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	40	4.25	0.63	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	40	4.09	0.16	มาก

### 1.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นเพศชาย เป็นคิดร้อยละ 40.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.50 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	16	40.00
	2) หญิง	24	60.00
	รวม	40	100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	20	50.00
	3) 30-39 ปี	3	7.50
	4) 40-49 ปี	9	22.50
	5) 50-59 ปี	8	20.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	40	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	2	5.00
	2) ประถมศึกษา	9	22.50
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	15.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	37.50
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	5.00
	6) ปริญญาตรี	5	12.50
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบตีดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	1	2.50
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	40	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	5.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	5	12.50
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	10.00
	4) เกษตรกร/ประมง	8	20.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	1	2.50
	6) รับจ้างทั่วไป	12	30.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	20.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	40	100.00
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	17	42.50
	2) 5,001-10,000 บาท	16	40.00
	3) 10,001-15,000 บาท	5	12.50
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000บาท	2	5.00
	รวม	40	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	36	90.00
	2) 4-6 ครั้ง	4	10.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	40	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	40	4.10	0.26	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	40	4.00	0.55	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	40	4.08	0.94	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	40	4.23	0.73	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	40	4.02	0.26	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	40	3.90	0.59	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	40	3.88	0.82	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	40	4.28	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	4.07	0.20	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	40	3.98	0.58	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	40	4.08	0.53	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	40	4.18	0.84	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	40	4.03	0.80	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	40	4.08	0.62	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	40	4.04	0.22	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	40	4.00	0.68	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	40	4.10	0.84	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	40	3.98	0.73	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	40	4.10	0.84	มาก
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>40</b>	<b>4.06</b>	<b>0.14</b>	<b>มาก</b>

#### 1.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

##### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี และช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.00 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	18	36.00
	2) หญิง	32	64.00
	รวม	50	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	20	40.00
	3) 30-39 ปี	9	18.00
	4) 40-49 ปี	8	16.00
	5) 50-59 ปี	9	18.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4	8.00
	รวม	50	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	14	28.00
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	13	26.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	36.00
	5) อนุปริญญา/ปวส.	1	2.00
	6) ปริญญาตรี	3	6.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบิตดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	1	2.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
รวม	50	100.00	

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	5	10.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	10.00
	4) เกษตรกร/ประมง	15	30.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	1	2.00
	6) รับจ้างทั่วไป	16	32.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	16.00
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	50	100.00
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	19	38.00
	2) 5,001-10,000 บาท	27	54.00
	3) 10,001-15,000 บาท	1	2.00
	4) 15,001-20,000 บาท	2	4.00
	5) 20,001-25,000 บาท	1	2.00
	6) มากกว่า 25,000บาท	0	0.00
	รวม	50	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	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) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.17 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	50	4.09	0.25	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	50	3.92	0.57	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	50	4.26	0.85	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	50	4.08	0.78	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	50	4.11	0.27	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	50	4.02	0.68	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	50	4.24	0.72	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	50	4.08	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.11	0.26	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	50	3.98	0.68	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	50	4.14	0.53	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	50	4.06	0.91	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	50	4.22	0.79	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	50	4.16	0.58	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.13	0.25	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	50	4.00	0.70	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	50	4.10	0.81	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	50	4.14	0.76	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	50	4.26	0.75	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	50	4.11	0.17	มาก

## ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

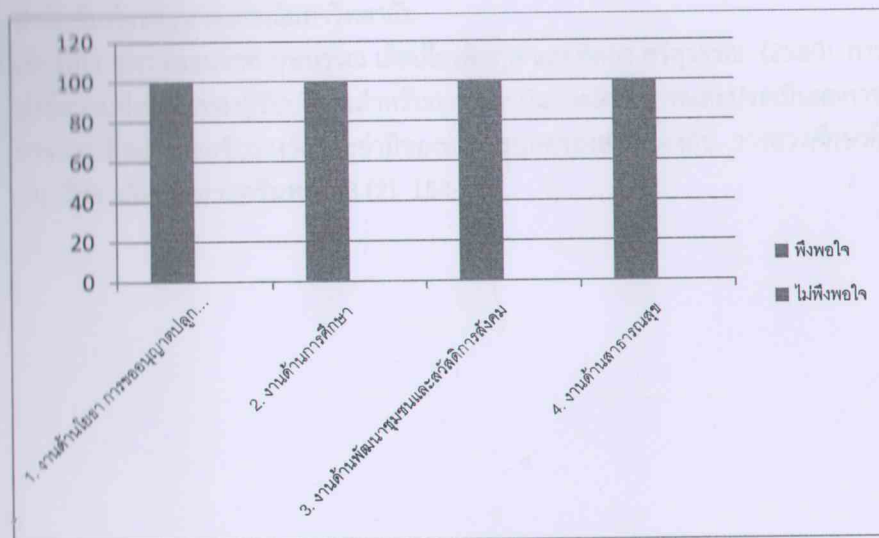
ในการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกรอบงานจากคะแนน 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ เพื่อจำแนกผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจและผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดเกณฑ์จำแนกด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.50 จาก 5 คะแนน จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละกรอบงาน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

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดี มีการต้อนรับอย่างดี แนะนำด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ มีความกระตือรือร้น และบริการรวดเร็วทันใจ ควรขยายสถานที่รับบริการ ที่นั่งรวมถึงเพิ่มกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ และมีกิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปีให้กับผู้สูงอายุ

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100 ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

กรอบงานประเมิน	จำนวนรวม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	20	100.00	0	0.00
2. งานด้านการศึกษา	40	40	100.00	0	0.00
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	40	100.00	0	0.00
4. งานด้านสาธารณสุข	50	50	100.00	0	0.00
รวมทุกด้าน	150	150	100.00	0	0.00



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ