



คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2565

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงดालอ อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี



หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงดालอ อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้แทนหน่วยงานรัฐ และผู้แทนหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2565 ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 100.00 คิดเป็นผลประเมินระดับ 10 คะแนน โดยท่านสามารถนำ ผลประเมินดังกล่าวไปใช้เป็นหลักฐานเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ออกให้ ณ วันที่ 15 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2565

เอก ศ.

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
ให้เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 2

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามงานที่ประเมิน

ข้อมูล	โยธา		การศึกษา		พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม		สาธารณสุข	
	n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ								
ชาย	11	32.40	16	36.40	11	33.30	10	23.80
หญิง	23	67.60	28	63.60	22	66.70	32	76.20
อายุ (ปี)								
<20	3	8.60	1	2.20	2	6.10	6	14.30
20-29	8	22.90	15	33.30	9	27.30	12	28.60
30-39	5	14.30	6	13.30	7	21.20	10	23.80
40-49	9	25.70	15	33.30	7	21.20	7	16.70
50-59	10	28.60	8	17.80	8	24.20	7	16.70
อาชีพ								
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	14.80	7	15.90	1	4.50	8	20.00
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	5	18.50	10	22.70	3	13.60	6	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	7.40	9	20.50	2	9.10	9	22.50
เกษตรกร/ประมง	6	22.20	11	25.00	9	40.90	6	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	11.10	2	4.50	2	9.10	7	17.50
รับจ้างทั่วไป	5	18.50	5	11.40	4	18.20	4	10.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	7.40			1	4.50		
รายได้ (บาท)								
<10,000	27	77.10	34	75.6	29	87.9	29	69.00
10,000-14,999	3	8.60	3	6.70	4	12.1	5	11.90
15,000-19,999	3	8.60	5	11.10			3	7.10
≥20,000	2	5.70	3	6.70			5	11.90
จำนวนครั้งที่รับบริการ (ครั้ง)								
1-3	14	40.00	19	42.20	8	24.20	13	31.00
4-6	12	34.40	16	35.60	17	51.50	17	40.50
7-9	7	20.00	6	13.30	2	6.10	9	21.40
>9	2	5.70	4	8.90	6	18.20	3	7.10

ตารางที่ 2

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามงานที่ประเมิน

ข้อมูล	โยธา		การศึกษา		พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม		สาธารณสุข	
	n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ								
ชาย	11	32.40	16	36.40	11	33.30	10	23.80
หญิง	23	67.60	28	63.60	22	66.70	32	76.20
อายุ (ปี)								
<20	3	8.60	1	2.20	2	6.10	6	14.30
20-29	8	22.90	15	33.30	9	27.30	12	28.60
30-39	5	14.30	6	13.30	7	21.20	10	23.80
40-49	9	25.70	15	33.30	7	21.20	7	16.70
50-59	10	28.60	8	17.80	8	24.20	7	16.70
อาชีพ								
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	14.80	7	15.90	1	4.50	8	20.00
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	5	18.50	10	22.70	3	13.60	6	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	7.40	9	20.50	2	9.10	9	22.50
เกษตรกร/ประมง	6	22.20	11	25.00	9	40.90	6	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	11.10	2	4.50	2	9.10	7	17.50
รับจ้างทั่วไป	5	18.50	5	11.40	4	18.20	4	10.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	7.40			1	4.50		
รายได้ (บาท)								
<10,000	27	77.10	34	75.6	29	87.9	29	69.00
10,000-14,999	3	8.60	3	6.70	4	12.1	5	11.90
15,000-19,999	3	8.60	5	11.10			3	7.10
≥20,000	2	5.70	3	6.70			5	11.90
จำนวนครั้งที่รับบริการ (ครั้ง)								
1-3	14	40.00	19	42.20	8	24.20	13	31.00
4-6	12	34.40	16	35.60	17	51.50	17	40.50
7-9	7	20.00	6	13.30	2	6.10	9	21.40
>9	2	5.70	4	8.90	6	18.20	3	7.10

เครื่องมือประเมิน

เครื่องมือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีเป็นแบบสอบถาม มีรายการคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คณะผู้ประเมินได้ปรับคำถามมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ 2558 (อรทิพย์ เพ็ชรอุไร และคณะ, 2560) เพื่อความเหมาะสมกับบริบทการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตลอดจนให้คำถามมีความชัดเจนของภาษามากยิ่งขึ้น แต่ยังคงครอบคลุมมิติคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพ

แผนภาพที่ 2

กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



แบบสำรวจความพึงพอใจฉบับปรับปรุง 2565 มีรายการคำถามรวม 17 ข้อ จำแนกเป็นรายการคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ 4 ข้อ คำถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก 5 ข้อ รายการคำถามทุกข้อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในเบื้องต้นจากผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางเปรียบเทียบรายการคำถามต่อไปนี้

ตารางที่ 3

รายการคำถามระหว่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ 2558 กับแบบสำรวจใหม่ปีงบประมาณ 2565

คำถามเดิม 2558	ปรับปรุง 2565
1. ขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ	
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน
ไม่มี	ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์	ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ
ไม่มี	ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19

คณะผู้ประเมินได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการมาตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ครอนบาคของแอลฟากับตัวอย่างจำนวน 1,000 คน พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจมีความเที่ยงสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคของแอลฟาเท่ากับ 0.91 จากนั้น คณะผู้ประเมินได้นำรายการคำถามมารวมเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยมีรายการคำถาม 3 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป้าหมาย เพื่อขอความร่วมมือเข้าหาตัวอย่างในพื้นที่โดยพิจารณาเส้นทางและหมู่บ้านที่เป็นตัวแทนของตำบลนั้น ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ประเมินเข้าหาพื้นที่ระหว่างวันที่ 20 กันยายน ถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละพื้นที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามกรอบงาน 4 ด้าน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้เสนอให้คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการประเมิน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการตอบแบบสำรวจควบคู่กับการสัมภาษณ์ โดยคณะผู้ประเมินจะพิจารณาจากสถานการณ์ ความสะดวก และความสามารถในการใช้ภาษาไทยของผู้ตอบแต่ละคน หากผู้ตอบไม่สามารถใช้ภาษาไทยได้ไม่ว่าจะเป็นการอ่านหรือเขียนก็จะใช้วิธีการสัมภาษณ์ด้วยภาษามลายูแทนการเขียนตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (n) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คณะผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนคำถามปลายเปิดใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยายและแผนภูมิ

การประเมินผล

การประเมินผลเริ่มจากการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อรายการคำถามทั้ง 17 ข้อ มาเทียบกับเกณฑ์เพื่อจำแนกผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม โดยผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 ขึ้นไป ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากนั้นคณะผู้ประเมินจะวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในแต่ละงาน รวม 4 งาน แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาคำนวณค่าเฉลี่ยร้อยละอีกครั้ง ก่อนนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน 11 ระดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงาน

งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.25, SD=0.22$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.32, SD=0.36$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.29, SD=0.32$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.28, SD=0.28$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($M=4.14, SD=0.24$)

การศึกษา

ผลประเมินความพึงพอใจต่อการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.21, SD=0.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.27, SD=0.37$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.24, SD=0.34$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.20, SD=0.35$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($M=4.14, SD=0.28$)

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.16, SD=0.25$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.16, SD=0.36$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.20, SD=0.37$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.13, SD=0.32$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($M=4.15, SD=0.34$)

งานสาธารณสุข

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.22, SD=0.30$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.33, SD=0.41$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.21, SD=0.37$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.20, SD=0.33$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($M=4.19, SD=0.34$)

ตารางที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	n	M	SD	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	35	4.25	0.22	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการ	35	4.32	0.36	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	35	4.29	0.46	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	35	4.31	0.47	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	35	4.37	0.55	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	35	4.29	0.32	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	35	4.20	0.47	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	35	4.46	0.51	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	35	4.17	0.57	มาก
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	35	4.34	0.48	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	4.28	0.28	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	35	4.26	0.44	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	35	4.31	0.53	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	34	4.24	0.43	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	35	4.26	0.61	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	35	4.34	0.48	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	35	4.14	0.24	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	35	4.23	0.43	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	34	4.00	0.49	มาก
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	35	4.17	0.38	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	35	4.26	0.51	มาก
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	35	4.03	0.30	มาก

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 5

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการศึกษา

รายการประเมิน	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	43	4.21	0.26	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการ	43	4.27	0.37	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	43	4.28	0.45	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	43	4.19	0.45	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	43	4.35	0.53	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	43	4.24	0.34	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	43	4.33	0.57	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	43	4.14	0.52	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	43	4.23	0.48	มาก
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	43	4.26	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43	4.20	0.35	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	43	4.26	0.58	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	43	4.16	0.57	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	43	4.26	0.54	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	43	4.21	0.56	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	43	4.12	0.59	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	43	4.14	0.28	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	43	4.21	0.47	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	42	4.14	0.61	มาก
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	42	4.24	0.43	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	43	4.05	0.43	มาก
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	43	4.09	0.29	มาก

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 6

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	n	M	SD	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	32	4.16	0.25	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการ	32	4.16	0.36	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	32	4.13	0.42	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	32	4.16	0.45	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	32	4.19	0.54	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	32	4.20	0.37	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	32	4.16	0.57	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	32	4.19	0.54	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	32	4.28	0.52	มาก
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	32	4.19	0.54	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32	4.13	0.32	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	32	4.19	0.54	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	32	4.13	0.42	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	4.13	0.49	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	4.09	0.39	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	4.09	0.47	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	32	4.15	0.34	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	32	3.97	0.40	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	32	4.28	0.46	มาก
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	32	4.13	0.55	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	32	4.19	0.54	มาก
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	32	4.19	0.54	มาก

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 7

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข

รายการประเมิน	n	M	SD	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	42	4.22	0.30	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการ	42	4.33	0.41	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	42	4.38	0.49	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	42	4.38	0.54	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	42	4.21	0.52	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	42	4.21	0.37	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	42	4.12	0.55	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	42	4.24	0.48	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	42	4.24	0.58	มาก
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	42	4.26	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42	4.20	0.33	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	42	4.24	0.53	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	42	4.14	0.57	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	42	4.12	0.59	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	42	4.26	0.50	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	42	4.21	0.47	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	42	4.19	0.34	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	42	4.19	0.55	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	42	4.26	0.54	มาก
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	42	4.17	0.49	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	42	4.21	0.52	มาก
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	42	4.10	0.37	มาก

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงาน พบว่า งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 การศึกษามีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 และงานสาธารณสุขมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละเท่ากับ 100.00

ตารางที่ 8

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและจำแนกตามงาน

กรอบงาน	พอใจ		ไม่พอใจ		รวม	
	n	%	n	%	n	%
1. งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35	100.00			35	100.00
2. การศึกษา	43	100.00			43	100.00
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	32	100.00			32	100.00
4. งานสาธารณสุข	42	100.00			42	100.00
ค่าเฉลี่ยร้อยละ		100.00				100.00

