

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะ คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะ เสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) ความพึงพอใจด้านการบริการงานผู้สูงอายุ (2) ความพึงพอใจด้านการบริการในการชำระภาษี (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน 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

สำเนาถูกต้อง



#### 1.1 การให้บริการงานความพึงพอใจด้านการบริการงานผู้สูงอายุ

(นางสาวฮาฮีอะ สะเว)

##### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

หัวหน้าสำนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 37 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.16 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.84 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วน

ใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.73 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งมีค่า ร้อยละเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 54.05 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.03 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 56.76 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.27 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.16

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	23	62.16
	2) หญิง	14	37.84
	รวม	37	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	2	5.41
	3) 30-39 ปี	11	29.73
	4) 40-49 ปี	24	64.86
	5) 50-59 ปี	0	0.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	37	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	5	13.51
	2) ประถมศึกษา	20	54.05
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	10	27.03
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	5.41
	5) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	6) ปริญญาตรี	0	0.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติบัญญัตติ	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาษ	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	37	100.00

สำเนาถูกต้อง



ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	0	0.00
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	10.81
	4) เกษตรกร/ประมง	9	24.32
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	2	5.41
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	21	56.76
	8) อื่นๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	1	2.70
	รวม	37	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	26	70.27
	2) 5,001-10,000 บาท	11	29.73
	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	0	0.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	1	2.70
	2) 4-6 ครั้ง	23	62.16
	3) 7-9 ครั้ง	9	24.32
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	4	10.81
	รวม	37	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.15 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวอาสือนิษฐ์ ชะเนว)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการบริการงานผู้สูงอายุ

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	37	4.79	0.36	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	37	4.73	0.51	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	37	4.84	0.37	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	37	4.81	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	37	4.61	0.42	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	37	4.57	0.55	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	37	4.54	0.69	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	37	4.73	0.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36	4.72	0.30	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	37	4.65	0.59	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	37	4.62	0.68	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	37	4.73	0.56	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	37	4.84	0.37	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	37	4.73	0.45	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	37	4.67	0.27	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	37	4.38	0.55	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	37	4.59	0.55	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	37	4.81	0.40	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	37	4.89	0.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	37	4.70	0.15	มากที่สุด

## 1.2 การให้บริการงานด้านการบริการในการชำระภาษี

### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 38 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.42 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.58 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.21 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.68 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.21 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.63 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55.26

สำเนาถูกต้อง





ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	12	31.58
	2) หญิง	26	68.42
	รวม	38	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	13	34.21
	3) 30-39 ปี	15	39.47
	4) 40-49 ปี	8	21.05
	5) 50-59 ปี	1	2.63
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	2.63
	รวม	38	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	2	5.26
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	13	34.21
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	23.68
	5) อนุปริญญา/ปวส.	5	13.16
	6) ปริญญาตรี	4	10.53
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	1	2.63
	10) ซานาวิยะห์	2	5.26
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	12) ไม่ระบุ	2	5.26
	รวม	38	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	7.89
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	13	34.21
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	18.42
	4) เกษตรกร/ประมง	7	18.42
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	5	13.16
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	5.26
	8) อื่นๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	1	2.63
	รวม	38	100.00

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวฮาฮีอน๊ะ สะแว)

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	8	21.05
	1) 5,001-10,000 บาท	20	52.63
	2) 10,001-15,000 บาท	6	15.79
	3) 15,001-20,000 บาท	4	10.53
	4) 20,001-25,000 บาท	8	21.05
	5) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
	รวม	38	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	13	34.21
	2) 4-6 ครั้ง	21	55.26
	3) 7-9 ครั้ง	2	5.26
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	2	5.26
	รวม	38	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการชำระภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการชำระภาษี พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.08 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการบริการชำระภาษี

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	38	4.82	0.30	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	38	4.74	0.45	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	38	4.84	0.37	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	38	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	38	4.78	0.21	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	38	4.63	0.49	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	38	4.79	0.47	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	38	4.92	0.27	มากที่สุด

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสาธิตา สอนแว)  
หัวหน้าสำนักงาน



ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการบริการชำระภาษี (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38	4.81	0.15	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	38	4.76	0.49	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	38	4.79	0.41	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	38	4.87	0.34	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	38	4.87	0.34	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	38	4.76	0.43	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	38	4.80	0.19	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	38	4.71	0.46	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	38	4.84	0.37	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	38	4.89	0.31	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	38	4.76	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	38	4.80	0.08	มากที่สุด

## 1.3 การให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 38 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นเพศชาย เป็นคิดร้อยละ 47.37 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากับช่วงอายุ 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.32 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากับระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 20.68 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 51.58 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.21 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.42

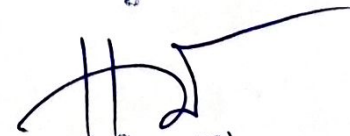
ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	18	47.37
	2) หญิง	19	50.00
	3) ไม่ระบุ	1	2.63
	รวม	38	100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	14	36.84
	3) 30-39 ปี	14	36.84
	4) 40-49 ปี	10	26.32
	5) 50-59 ปี	0	0.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	38	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	1	2.63
	2) ประถมศึกษา	1	2.63
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	9	23.68
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	34.21
	5) อนุปริญญา/ปวส.	9	23.68
	6) ปริญญาตรี	5	13.16
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ชานาวียะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	38	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	12	31.58
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
	4) เกษตรกร/ประมง	10	26.32
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	11	28.95
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	13.16
	8) อื่นๆ	0	0.00
	รวม	40	100.00

สำเนาถูกต้อง

  
 (นางสาวฮาฮือโมะ ฮะแวน)  
 หัวหน้าสำนักปลัด



ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	6	15.79
	2) 5,001-10,000 บาท	32	84.21
	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 25,000บาท	0	0.00
	รวม	38	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	0	0.00
	2) 4-6 ครั้ง	26	68.42
	3) 7-9 ครั้ง	12	31.58
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	38	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม ร่องลงมา มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อม

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	38	4.81	0.40	มากที่สุด
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	38	4.79	0.47	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	38	4.79	0.47	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	38	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	38	4.42	0.43	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	38	4.39	0.50	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	38	4.39	0.50	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	38	4.47	0.51	มาก

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวฮาสิณ๊ะ ฮะเนว)

หัวหน้าสำนักงาน

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38	4.68	0.36	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	38	4.55	0.72	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	38	4.66	0.58	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	38	4.68	0.53	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	38	4.76	0.43	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	38	4.74	0.45	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	38	4.54	0.35	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	38	4.34	0.53	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	38	4.53	0.56	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	38	4.58	0.55	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	38	4.71	0.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	40	4.62	0.16	มากที่สุด

## 1.4 การให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

## 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 37 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.46 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.54 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงตั้งแต่ อายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.46 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.73 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.54 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 27.03 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.57 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 91.89

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	22	59.46
	2) หญิง	15	40.54
	รวม	37	100.00

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสาวิตรี ชะแวง)

หัวหน้าสำนักปลัด



ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	11	29.73
	3) 30-39 ปี	22	59.46
	4) 40-49 ปี	4	10.81
	5) 50-59 ปี	0	0.00
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
	รวม	37	100.0
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	0	0.00
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	11	29.73
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	40.54
	5) อนุปริญญา/ปวส.	11	29.73
	6) ปริญญาตรี	0	0.00
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิตติดาอียะฮ.	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	0	0.00
	10) ซานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ ระบุ....	0	0.00
	รวม	37	100.0
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	8	21.62
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	16.22
	4) เกษตรกร/ประมง	10	27.03
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	6	16.22
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	16.22
	8) อื่นๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	1	2.70
	รวม	37	100.00

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวฮาสิอน๊ะ ฮะเว)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ(ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	12	32.43
	2) 5,001-10,000 บาท	25	67.57
	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 25,000บาท	0	0.00
	รวม	37	100.0
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	0	0.00
	2) 4-6 ครั้ง	34	91.89
	3) 7-9 ครั้ง	1	2.70
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	2	5.41
	รวม	37	100.00

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.17 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	37	4.13	0.50	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	37	4.11	0.52	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	37	4.11	0.52	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	37	4.16	0.50	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	37	4.65	0.49	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	37	4.62	0.55	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	37	4.68	0.58	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	37	4.65	0.54	มากที่สุด

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสาวิตรี ฮะแว)



ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37	4.44	0.36	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	37	4.14	0.75	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	37	4.51	0.61	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	37	4.49	0.61	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	37	4.51	0.51	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	37	4.54	0.56	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	37	4.36	0.47	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/ภาพอื่นๆ)	37	4.38	0.59	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	37	4.24	0.72	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	37	4.30	0.81	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	37	4.51	0.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	37	4.40	0.17	มาก

## ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนในแต่ละด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 100 ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

สำเนาถูกต้อง

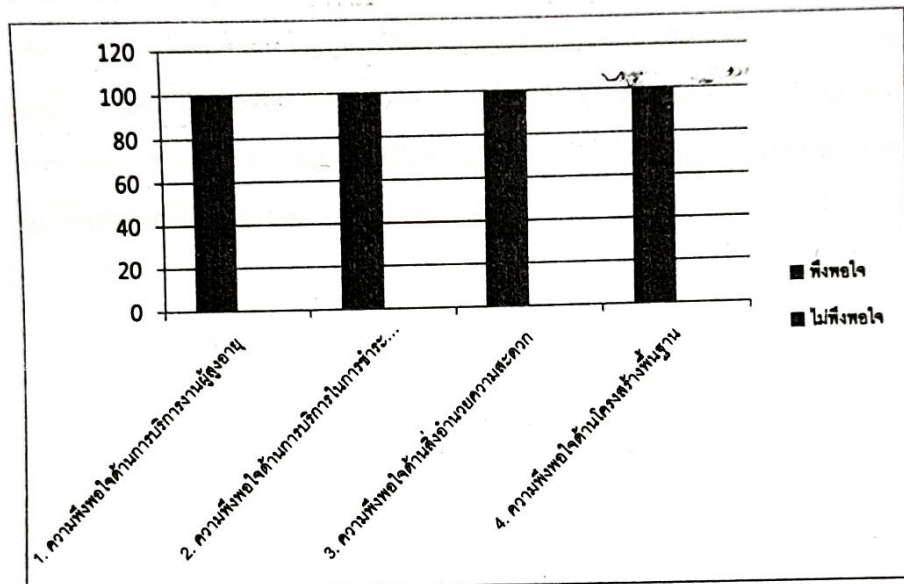


(นางสาวสาธิตา ชะนะ)

หัวหน้าสำนักงาน

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

กรอบงานประเมิน	จำนวนรวม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจด้านการบริการงานผู้สูงอายุ	37	37	100.0	0	0.00
2. ความพึงพอใจด้านการบริการในการชำระภาษี	38	38	100.0	0	0.00
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	38	38	100.0	0	0.00
4. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน	37	37	100.0	0	0.00
รวมทุกด้าน	150	150	100.00	0	0.00



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวฮาลือโซ๊ะ สะแวง)  
หัวหน้าสำนักปลัด



## รายการอ้างอิง

คณะศึกษาศาสตร์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี.

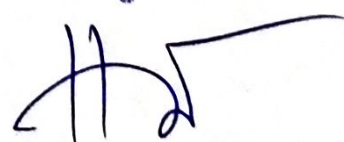
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

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

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

อรทัย เพ็ชรอุไร จุฑา ธรรมชาติ บุษบรรณ เลิศเกียรติสกุล และทิตยา ศรีสุวรรณ. (2560). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 28 (2), 154-165.

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวสาสือนิะ สะแว)  
หัวหน้าสำนักปลัด