



# ความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี



## องค์การบริหารส่วนตำบล ปะกาอะรัง

โครงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ  
หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ 2568



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮะรัง

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ  
หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568

โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 100.00

คิดเป็นผลการประเมิน 10 คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ 28 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2568

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาฟีฟี ลาเต๊ะ)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี  
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สารบัญ

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| บทที่ 1 บทนำ.....                  | 1  |
| บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน.....  | 6  |
| บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... | 9  |
| รายการอ้างอิง.....                 | 23 |
| ภาคผนวก                            |    |
| เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....  | 25 |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจึงเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตน โดยเฉพาะสอดคล้องตามแนวทางพัฒนาของจังหวัดและประเทศส่วนรวม ถึงแม้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้อย่างอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่กำหนดให้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานด้วยระบบตรวจสอบและประเมินผลจากคณะกรรมการผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้แทนหน่วยราชการ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับติดตามการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน กำหนดมาตรการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสะท้อนผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งแนวคิดการประเมินความพึงพอใจถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะกันอย่างแพร่หลาย (อัครเดช เดชาขจรสุข, 2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริการ ประชาชนทุกคนควรได้รับการบริการจากรัฐด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน รัฐจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ให้บริการตรงเวลาและต่อเนื่อง ขณะเดียวกันควรเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้วยการปรับปรุงคุณภาพและผลการดำเนินงาน กล่าวได้ว่าในการให้บริการนั้นมีหลักการสำคัญ 5 ประการที่ควรพิจารณา คือความเสมอภาค (Equitable service) ความ

ตรงเวลา (Timely service) ความเพียงพอ (Ample service) ความต่อเนื่อง (Continuous service) และ ความก้าวหน้า (Progressive service)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (อรรถิพย์ เพ็ชรอุไร และคณะ, 2560) โดยขั้นตอนการให้บริการนั้นเกี่ยวข้องกับความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในส่วนช่องทางการให้บริการควรมีความหลากหลาย เพียงพอ และทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ควรมีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการก็ควรเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ให้บริการ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัล ประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ได้รับการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน จากงานทั้งหมดมีการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ดังรายละเอียด ตัวชี้วัดในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| แนวทางการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เกณฑ์การให้คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-------------------|-------------|
| <b>1. ข้อมูล เอกสาร หลักฐานสำหรับประเมิน</b><br>การประเมินพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น <ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>2. งานด้านทะเบียน</li> <li>3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</li> <li>6. งานด้านการศึกษา</li> <li>7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>8. งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</li> <li>10. งานด้านสาธารณสุข</li> <li>11. งานด้านอื่น ๆ</li> </ol> | เกณฑ์การให้คะแนนพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของร้อยละจากงานที่ประเมินทั้งหมด ดังนี้ <table> <tr> <td>มากกว่าร้อยละ 95</td> <td>ได้ 10 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 95</td> <td>ได้ 9 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 90</td> <td>ได้ 8 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 85</td> <td>ได้ 7 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 80</td> <td>ได้ 6 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 75</td> <td>ได้ 5 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 70</td> <td>ได้ 4 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 65</td> <td>ได้ 3 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 60</td> <td>ได้ 2 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>ไม่เก็ร้อยละ 55</td> <td>ได้ 1 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>น้อยกว่าร้อยละ 50</td> <td>ได้ 0 คะแนน</td> </tr> </table> | มากกว่าร้อยละ 95 | ได้ 10 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 95 | ได้ 9 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 90 | ได้ 8 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 85 | ได้ 7 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 80 | ได้ 6 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 75 | ได้ 5 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 70 | ได้ 4 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 65 | ได้ 3 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 60 | ได้ 2 คะแนน | ไม่เก็ร้อยละ 55 | ได้ 1 คะแนน | น้อยกว่าร้อยละ 50 | ได้ 0 คะแนน |
| มากกว่าร้อยละ 95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ได้ 10 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 9 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 8 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 85                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 7 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 80                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 6 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 75                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 5 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 70                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 4 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 65                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 3 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 2 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| ไม่เก็ร้อยละ 55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ได้ 1 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |
| น้อยกว่าร้อยละ 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ได้ 0 คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |              |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                 |             |                   |             |

| แนวทางการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เกณฑ์การให้คะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ จะต้องมียุทธศาสตร์ หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</p> <p><b>2. สูตรคำนวณ</b></p> <p>ร้อยละของความพึงพอใจมีค่าเท่ากับผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้านหารด้วยจำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน</p> |                  |

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี ได้รับการว่าจ้างให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ผลการประเมินครั้งนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2568
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี 2568

### ขอบเขตของการวิจัย

การดำเนินการครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประเมิน มีตัวแปรสำคัญคือคุณภาพการให้บริการตามกรอบแนวคิดการประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ

หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินตามกรอบงานที่ให้บริการ ครอบคลุมมิติคุณภาพ การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามกรอบงานประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 11 ระดับ (คะแนน 0-10) ตามตัวชี้วัดผลการพึงพอใจของผู้รับบริการ

### นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

#### ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบงานประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดจากแบบประเมินความพึงพอใจที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น ดังนี้

##### 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดระบบบริการก่อน-หลัง การให้บริการทันตามเวลา การกำหนด แผนผังหรือเอกสารคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม ตลอดจนการจัดระบบเจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามแก่ประชาชน

##### 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความหลากหลาย ความเพียงพอ และความทั่วถึงของช่องทางการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถ ขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ทั้งการให้บริการภายในสำนักงานและการให้บริการภายนอก

##### 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพูดจา การมีอัธยาศัยดีในฐานะผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความสนใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ กิริยามารยาทสุภาพ เป็นมิตร ความเหมาะสมในการแต่งกาย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้คำแนะนำ ที่ถูกต้องและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่

##### 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่ง ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การกำหนดแผนผัง ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

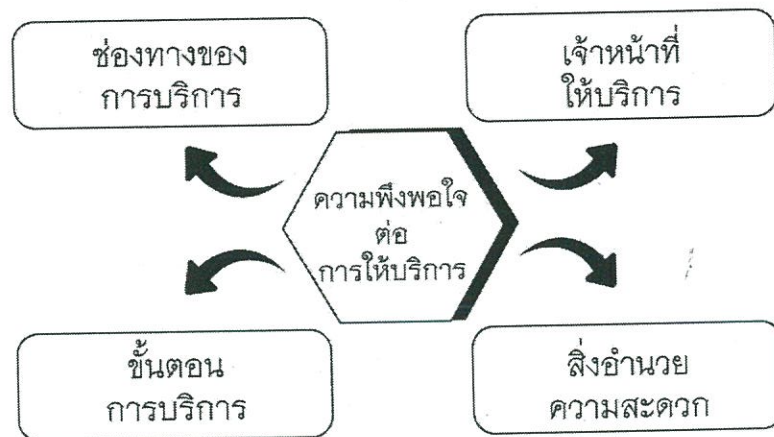
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นคะแนนสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี ตลอดจนเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ
2. ผลการประเมินจะเป็นการสะท้อนคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานในช่วงปีที่ผ่านมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นข้อมูลฐานในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
3. ผลการประเมินทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเฉพาะเจาะจงตามกรอบงานให้บริการแต่ละด้านตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เสนอให้มีการประเมิน

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการประเมิน

การดำเนินการครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประเมิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2568 และ 2) ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีที่ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี 2568 ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 2.1 นิยามและรายการคำถามความพึงพอใจต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

| นิยาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จัดระบบการให้บริการก่อนหลัง และทันตามเวลา                                                                                                              | 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ<br>1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ<br>1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ                                                                                                                                           |
| 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความหลากหลาย และความเพียงพอของช่องทางการให้บริการที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถขอรับบริการได้ทันและตรงตามเวลาที่ต้องการ ทั้งการให้บริการภายในสำนักงานและการให้บริการภายนอก                                  | 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ<br>2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ<br>2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน                                                                                                                                             |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การมีอัธยาศัยที่ดีในฐานะผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความสุภาพ เป็นมิตร การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง | 3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่<br>3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่<br>3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่<br>3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่<br>3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ |
| 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน                                                                                                                             | 4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ<br>4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ<br>4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ<br>4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ                                                                           |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมินเพื่อขอความร่วมมือในการเข้าหาตัวอย่าง โดยกำหนดเส้นทางและหมู่บ้านที่มีความเป็นตัวแทนตำบลนั้น ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 17-22 กันยายน 2568 ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมิน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละพื้นที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างน้อย 4 งาน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล/หน่วยขอรับการประเมินได้กำหนดให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

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

1.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยายและแผนภูมิ

### 2. การประเมินผล

คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากคะแนน 5 ระดับ จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแต่ละรอบงาน และหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอีกครั้งก่อนนำไปเทียบเกณฑ์ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีที่กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน 11 ระดับ (0-10 คะแนน) ดังนี้

| คะแนน | ร้อยละระดับความพึงพอใจ                     | คะแนนความพึงพอใจ |
|-------|--------------------------------------------|------------------|
| 10    | (มีร้อยละระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95) | (80-100)         |
|       | มีร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100        | 97-100           |
|       | มีร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99         | 93-96            |
|       | มีร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98         | 89-92            |
|       | มีร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97         | 84-88            |
|       | มีร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96         | 80-83            |
| 9     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95   | 70-79            |
| 8     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90   | 60-69            |
| 7     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85   | 50-59            |
| 6     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80   | 40-49            |
| 5     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75   | 30-39            |
| 4     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70   | 20-29            |
| 3     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65   | 15-19            |
| 2     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60   | 10-14            |
| 1     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55   | 5-9              |
| 0     | มีร้อยละระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50   | 1-4              |

## บทที่ 3

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง เสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งานด้านส่งเสริมการกีฬา โดยแต่ละงานจะมีผลการประเมิน 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ และ (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น คณะผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และกำหนดสัญลักษณ์ในตารางแทนความหมาย ดังต่อไปนี้

n แทน จำนวน (คน)

M แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 1.1 การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี และ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 66.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

|          | ข้อมูลพื้นฐาน                 | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ   | 1) ชาย                        | 14    | 28.00  |
|          | 2) หญิง                       | 36    | 72.00  |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 2. อายุ  | 1) น้อยกว่า 20 ปี             | 0     | 0.00   |
|          | 2) 20-29 ปี                   | 9     | 18.00  |
|          | 3) 30-39 ปี                   | 11    | 22.00  |
|          | 4) 40-49 ปี                   | 18    | 36.00  |
|          | 5) 50-59 ปี                   | 11    | 22.00  |
|          | 6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป        | 1     | 2.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 3. อาชีพ | 1) ไม่ได้ทำงาน                | 0     | 0.00   |
|          | 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | 3     | 6.00   |
|          | 3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน | 6     | 12.00  |
|          | 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว       | 6     | 12.00  |
|          | 5) เกษตรกร/ประมง              | 2     | 4.00   |
|          | 6) รับจ้างทั่วไป              | 33    | 66.00  |
|          | 7) นักเรียน/นักศึกษา          | 0     | 0.00   |
|          | 8) ข้าราชการเกษียณ            | 0     | 0.00   |
|          | 9) อื่น ๆ ระบุ.....           | 0     | 0.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

|                                                                | ข้อมูลพื้นฐาน             | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--------|
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                        | 1) น้อยกว่า 5,000 บาท     | 0     | 0.00   |
|                                                                | 2) 5,001-10,000 บาท       | 33    | 66.00  |
|                                                                | 3) 10,001-15,000 บาท      | 4     | 8.00   |
|                                                                | 4) 15,001-20,000 บาท      | 13    | 26.00  |
|                                                                | 5) 20,001-25,000 บาท      | 0     | 0.00   |
|                                                                | 6) มากกว่า 25,000 บาท     | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |
| 5. จำนวนครั้งที่ติดต่อ<br>ขอใช้บริการ อบต.<br>ในรอบปีที่ผ่านมา | 1) 1-3 ครั้ง              | 50    | 100.00 |
|                                                                | 2) 4-6 ครั้ง              | 0     | 0.00   |
|                                                                | 3) 7-9 ครั้ง              | 0     | 0.00   |
|                                                                | 4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.23 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลสรุปวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| รายการคำถาม                                              | n  | M    | S.D. | ระดับ       |
|----------------------------------------------------------|----|------|------|-------------|
|                                                          |    |      |      | ความพึงพอใจ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ                                   | 50 | 4.85 | 0.36 | มากที่สุด   |
| 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                       | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด   |
| 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ                       | 50 | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด   |
| 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ               | 50 | 4.82 | 0.39 | มากที่สุด   |
| 2. ช่องทางการให้บริการ                                   | 50 | 4.93 | 0.26 | มากที่สุด   |
| 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ                      | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด   |
| 2.2 ความเหมาะสมของช่องทางให้บริการ                       | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด   |
| 2.3 ความชัดเจนในการให้บริการแก่ประชาชน                   | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด   |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่            | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่      | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก                                    | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ              | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ               | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ           | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| 4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ                  | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด   |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                      | 50 | 4.93 | 0.23 | มากที่สุด   |

## 1.2 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 30-39 ปี และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

|          | ข้อมูลพื้นฐาน                 | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ   | 1) ชาย                        | 7     | 14.00  |
|          | 2) หญิง                       | 43    | 86.00  |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 2. อายุ  | 1) น้อยกว่า 20 ปี             | 0     | 0.00   |
|          | 2) 20-29 ปี                   | 7     | 14.00  |
|          | 3) 30-39 ปี                   | 17    | 34.00  |
|          | 4) 40-49 ปี                   | 17    | 34.00  |
|          | 5) 50-59 ปี                   | 9     | 18.00  |
|          | 6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป        | 0     | 0.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 3. อาชีพ | 1) ไม่ได้ทำงาน                | 0     | 0.00   |
|          | 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | 2     | 4.00   |
|          | 3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน | 4     | 8.00   |
|          | 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว       | 10    | 20.00  |
|          | 5) เกษตรกร/ประมง              | 2     | 4.00   |
|          | 6) รับจ้างทั่วไป              | 32    | 64.00  |
|          | 7) นักเรียน/นักศึกษา          | 0     | 0.00   |
|          | 8) ข้าราชการเกษียณ            | 0     | 0.00   |
|          | 9) อื่น ๆ ระบุ.....           | 0     | 0.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

|                                                                | ข้อมูลพื้นฐาน             | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--------|
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                        | 1) น้อยกว่า 5,000 บาท     | 0     | 0.00   |
|                                                                | 2) 5,001-10,000 บาท       | 26    | 52.00  |
|                                                                | 3) 10,001-15,000 บาท      | 12    | 24.00  |
|                                                                | 4) 15,001-20,000 บาท      | 12    | 24.00  |
|                                                                | 5) 20,001-25,000 บาท      | 0     | 0.00   |
|                                                                | 6) มากกว่า 25,000 บาท     | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |
| 5. จำนวนครั้งที่ติดต่อ<br>ขอใช้บริการ อบต.<br>ในรอบปีที่ผ่านมา | 1) 1-3 ครั้ง              | 49    | 98.00  |
|                                                                | 2) 4-6 ครั้ง              | 1     | 2.00   |
|                                                                | 3) 7-9 ครั้ง              | 0     | 0.00   |
|                                                                | 4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการคำถาม                                              | n  | M    | S.D. | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|----|------|------|----------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ                                   | 50 | 4.99 | 0.09 | มากที่สุด            |
| 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                       | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด            |
| 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ                       | 50 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด            |
| 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ               | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด            |
| 2. ช่องทางการให้บริการ                                   | 50 | 4.97 | 0.14 | มากที่สุด            |
| 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ                      | 50 | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด            |
| 2.2 ความเหมาะสมของช่องทางให้บริการ                       | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด            |
| 2.3 ความชัดเจนในการให้บริการแก่ประชาชน                   | 50 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               | 50 | 4.96 | 0.17 | มากที่สุด            |
| 3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด            |
| 3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่            | 50 | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด            |
| 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 50 | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด            |
| 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด            |
| 3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่      | 50 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด            |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก                                    | 50 | 4.95 | 0.22 | มากที่สุด            |
| 4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ              | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด            |
| 4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ               | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด            |
| 4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ           | 50 | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด            |
| 4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ                  | 50 | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด            |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                      | 50 | 4.97 | 0.14 | มากที่สุด            |

### 1.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

#### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

|          | ข้อมูลพื้นฐาน                 | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ   | 1) ชาย                        | 17    | 34.00  |
|          | 2) หญิง                       | 33    | 66.00  |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 2. อายุ  | 1) น้อยกว่า 20 ปี             | 0     | 0.00   |
|          | 2) 20-29 ปี                   | 13    | 26.00  |
|          | 3) 30-39 ปี                   | 15    | 30.00  |
|          | 4) 40-49 ปี                   | 11    | 22.00  |
|          | 5) 50-59 ปี                   | 10    | 20.00  |
|          | 6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป        | 1     | 2.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 3. อาชีพ | 1) ไม่ได้ทำงาน                | 0     | 0.00   |
|          | 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | 1     | 2.00   |
|          | 3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน | 3     | 6.00   |
|          | 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว       | 9     | 18.00  |
|          | 5) เกษตรกร/ประมง              | 2     | 4.00   |
|          | 6) รับจ้างทั่วไป              | 34    | 68.00  |
|          | 7) นักเรียน/นักศึกษา          | 1     | 2.00   |
|          | 8) ข้าราชการเกษียณ            | 0     | 0.00   |
|          | 9) อื่น ๆ ระบุ.....           | 0     | 0.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

|                                                                | ข้อมูลพื้นฐาน             | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--------|
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                        | 1) น้อยกว่า 5,000 บาท     | 1     | 2.00   |
|                                                                | 2) 5,001-10,000 บาท       | 32    | 64.00  |
|                                                                | 3) 10,001-15,000 บาท      | 5     | 10.00  |
|                                                                | 4) 15,001-20,000 บาท      | 11    | 22.00  |
|                                                                | 5) 20,001-25,000 บาท      | 1     | 2.00   |
|                                                                | 6) มากกว่า 25,000 บาท     | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |
| 5. จำนวนครั้งที่ติดต่อ<br>ขอใช้บริการ อบต.<br>ในรอบปีที่ผ่านมา | 1) 1-3 ครั้ง              | 49    | 98.00  |
|                                                                | 2) 4-6 ครั้ง              | 1     | 2.00   |
|                                                                | 3) 7-9 ครั้ง              | 0     | 0.00   |
|                                                                | 4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

| รายการคำถาม                                              | n  | M    | S.D. | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|----|------|------|----------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ                                   | 50 | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด            |
| 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                       | 50 | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด            |
| 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ                       | 50 | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด            |
| 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ               | 50 | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด            |
| 2. ช่องทางการให้บริการ                                   | 50 | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด            |
| 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ                      | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 2.2 ความเหมาะสมของช่องทางให้บริการ                       | 50 | 4.84 | 0.37 | มากที่สุด            |
| 2.3 ความชัดเจนในการให้บริการแก่ประชาชน                   | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               | 50 | 4.94 | 0.23 | มากที่สุด            |
| 3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด            |
| 3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่            | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด            |
| 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 50 | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด            |
| 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 50 | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด            |
| 3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่      | 50 | 4.96 | 0.20 | มากที่สุด            |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก                                    | 50 | 4.93 | 0.26 | มากที่สุด            |
| 4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ              | 50 | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด            |
| 4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ               | 50 | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด            |
| 4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ           | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด            |
| 4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ                  | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด            |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                      | 50 | 4.91 | 0.28 | มากที่สุด            |

#### 1.4 การให้บริการงานด้านส่งเสริมการกีฬา

##### 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 76.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 78.00 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 98.00 ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

|          | ข้อมูลพื้นฐาน                 | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ   | 1) ชาย                        | 15    | 30.00  |
|          | 2) หญิง                       | 35    | 70.00  |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 2. อายุ  | 1) น้อยกว่า 20 ปี             | 0     | 0.00   |
|          | 2) 20-29 ปี                   | 8     | 16.00  |
|          | 3) 30-39 ปี                   | 18    | 36.00  |
|          | 4) 40-49 ปี                   | 16    | 32.00  |
|          | 5) 50-59 ปี                   | 6     | 12.00  |
|          | 6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป        | 2     | 4.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |
| 3. อาชีพ | 1) ไม่ได้ทำงาน                | 0     | 0.00   |
|          | 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      | 2     | 4.00   |
|          | 3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน | 4     | 8.00   |
|          | 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว       | 2     | 4.00   |
|          | 5) เกษตรกร/ประมง              | 2     | 4.00   |
|          | 6) รับจ้างทั่วไป              | 38    | 76.00  |
|          | 7) นักเรียน/นักศึกษา          | 2     | 4.00   |
|          | 8) ข้าราชการเกษียณ            | 0     | 0.00   |
|          | 9) อื่น ๆ ระบุ.....           | 0     | 0.00   |
|          | รวม                           | 50    | 100.00 |

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

|                                                                | ข้อมูลพื้นฐาน             | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--------|
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                        | 1) น้อยกว่า 5,000 บาท     | 2     | 4.00   |
|                                                                | 2) 5,001-10,000 บาท       | 39    | 78.00  |
|                                                                | 3) 10,001-15,000 บาท      | 3     | 6.00   |
|                                                                | 4) 15,001-20,000 บาท      | 6     | 12.00  |
|                                                                | 5) 20,001-25,000 บาท      | 0     | 0.00   |
|                                                                | 6) มากกว่า 25,000 บาท     | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |
| 5. จำนวนครั้งที่ติดต่อ<br>ขอใช้บริการ อบต.<br>ในรอบปีที่ผ่านมา | 1) 1-3 ครั้ง              | 49    | 98.00  |
|                                                                | 2) 4-6 ครั้ง              | 1     | 2.00   |
|                                                                | 3) 7-9 ครั้ง              | 0     | 0.00   |
|                                                                | 4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป | 0     | 0.00   |
|                                                                | รวม                       | 50    | 100.00 |

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการศึกษา พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา

| รายการคำถาม                                              | n  | M    | S.D. | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|----|------|------|----------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ                                   | 50 | 4.82 | 0.38 | มากที่สุด            |
| 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                       | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ                       | 50 | 4.74 | 0.44 | มากที่สุด            |
| 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ               | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 2. ช่องทางการให้บริการ                                   | 50 | 4.86 | 0.36 | มากที่สุด            |
| 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ                      | 50 | 4.82 | 0.44 | มากที่สุด            |
| 2.2 ความเหมาะสมของช่องทางให้บริการ                       | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 2.3 ความชัดเจนในการให้บริการแก่ประชาชน                   | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่            | 50 | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด            |
| 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               | 50 | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด            |
| 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่      | 50 | 4.84 | 0.37 | มากที่สุด            |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก                                    | 50 | 4.88 | 0.32 | มากที่สุด            |
| 4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ              | 50 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด            |
| 4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ               | 50 | 4.82 | 0.39 | มากที่สุด            |
| 4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ           | 50 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด            |
| 4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ                  | 50 | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด            |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                      | 50 | 4.85 | 0.36 | มากที่สุด            |

## ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการประเมินร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกรอบงานจากคะแนน 5 ระดับ จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละกรอบงาน และหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอีกครั้งเพื่อนำค่าที่ได้ไปเทียบเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี

ผลการประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจร้อยละ 100.00 ดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

| กรอบงานที่ประเมิน                       | จำนวน | ความพึงพอใจ | คะแนนความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------|-------|-------------|------------------|-------------------|
| 1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 50    | 4.93        | 98.60            | 100.00            |
| 2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | 50    | 4.97        | 99.40            | 100.00            |
| 3. ด้านรายได้หรือภาษี                   | 50    | 4.91        | 98.20            | 100.00            |
| 4. ด้านส่งเสริมการกีฬา                  | 50    | 4.85        | 97.00            | 100.00            |
| เฉลี่ย                                  |       | 4.92        | 98.30            | 100.00            |

## รายการอ้างอิง

- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา(รายงานผลการวิจัย). สงขลา:มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเกตุ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดลพบุรี (รายงานผลการวิจัย). ลพบุรี:มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2551). วิธีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย เพ็ชรอุไรและคณะ (2560). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 28(2), 154-165.
- อัครเดช เดชาจรสุข. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจ**  
**ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และกรอกข้อมูลให้สมบูรณ์

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. อาชีพ
 

☐ 1) ไม่ได้ทำงาน  
☐ 3) พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน  
☐ 5) เกษตรกร/ประมง  
☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา  
☐ 9) อื่น ๆ ระบุ.....

☐ 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
☐ 6) รับจ้างทั่วไป  
☐ 8) ข้าราชการเกษียณ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท
5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ..... ครั้ง

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้าน.....**

| รายการ                                            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|---------------------------------------------------|------------------|------|---------|-----|-----------|
|                                                   | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>                     |                  |      |         |     |           |
| 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                |                  |      |         |     |           |
| 1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ                |                  |      |         |     |           |
| 1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ        |                  |      |         |     |           |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>                     |                  |      |         |     |           |
| 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ               |                  |      |         |     |           |
| 2.2 ความเหมาะสมของช่องทางให้บริการ                |                  |      |         |     |           |
| 2.3 ความชัดเจนในการให้บริการแก่ประชาชน            |                  |      |         |     |           |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                 |                  |      |         |     |           |
| 3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |                  |      |         |     |           |
| 3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่     |                  |      |         |     |           |

| รายการ                                                   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|----------------------------------------------------------|------------------|------|---------|-----|-----------|
|                                                          | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่               |                  |      |         |     |           |
| 3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |                  |      |         |     |           |
| 3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่      |                  |      |         |     |           |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก                                    |                  |      |         |     |           |
| 4.1 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ              |                  |      |         |     |           |
| 4.2 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ               |                  |      |         |     |           |
| 4.3 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ           |                  |      |         |     |           |
| 4.4 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการ                  |                  |      |         |     |           |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ