



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
อำเภอปะนาเระ





คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 โดยมีค่า
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 100 คิดเป็นผลการประเมิน 10 คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ 19 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

60.9- 5001

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละความพึงพอใจ
	พอใจ	ทั้งหมด	
1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54	54	100.0
2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35	35	100.0
3) งานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	63	63	100.0
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	61	61	100.0
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.0

2. คะแนนผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมิน		ค่าร้อยละที่ได้	คะแนนประเมิน
คะแนน 10 หมายถึง มากกว่าร้อยละ 95	4 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 70	100.0	10
9 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 95	3 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 65		
8 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 90	2 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 60		
7 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 85	1 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 55		
6 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 80	0 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 50		
5 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 75			

รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลงชื่อ

(ดร.จิระวัฒน์ ต้นสกุล)

กรรมการ

ลงชื่อ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินทร์ อักษรนิทย์)

กรรมการ

ลงชื่อ 602- Qm /

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี คณะผู้ประเมินจำแนกผลการวิเคราะห์ตามกรอบงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานีเสนอให้ทางคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดำเนินการจำนวน 4 งาน คือ (1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ(4) งานด้านรายได้หรือภาษี 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

1.1 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 54 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.96 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า มีช่วงอายุเท่ากันสองช่วงคือ 20-29 และ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.22 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.22 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.63 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.96 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าเคยติดต่อ มากกว่า 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	20	37.04
	2) หญิง	34	62.96
	3) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	54	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	1	1.85
	2) 20-29 ปี	12	22.22
	3) 30-39 ปี	12	22.22
	4) 40-49 ปี	3	5.56
	5) 50-59 ปี	2	3.70
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	24	44.44
	รวม	54	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	1	1.85
	2) ประถมศึกษา	39	72.22
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	6	11.11
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	7.41
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	3.70
	6) ปริญญาตรี	2	3.70
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ์	0	0.00
	9) มุตะวัซซีเกาะฮ์	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่นๆ	0	0.00
	12) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	54	100.00
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	3	5.56
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	9.26
	4) เกษตรกร/ประมง	13	24.07
	5) นักเรียน/นักศึกษา	2	3.70
	6) รับจ้างทั่วไป	16	29.63
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	15	27.78
	8) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	54	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	19	35.19
	2) 5,001-10,000 บาท	34	62.96
	3) 10,001-15,000 บาท	1	1.85

	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	54	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	54	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	รวม	54	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในรายด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ช่องทางการให้บริการ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	54	4.44	0.37	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	54	4.46	0.57	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	54	4.44	0.54	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	54	4.43	0.54	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	54	4.35	0.33	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	54	4.30	0.46	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	54	4.37	0.56	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	54	4.39	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54	4.38	0.40	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	54	4.31	0.58	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	54	4.41	0.50	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	54	4.43	0.50	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	54	4.33	0.48	มาก
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	54	4.33	0.48	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	54	4.33	0.29	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	54	4.52	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	54	4.37	0.49	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	54	4.28	0.45	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	54	4.17	0.38	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	54	4.37	0.26	มาก

1.2 การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 35 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.86 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.29 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/ประมงคิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.14 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า เคยติดต่อตั้งแต่ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	13	37.14
	2) หญิง	22	62.86
	3) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	35	100.0
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	4	11.43
	3) 30-39 ปี	12	34.29
	4) 40-49 ปี	15	42.86
	5) 50-59 ปี	3	8.57
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	2.86
	รวม	35	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	19	54.29
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	7	20.00
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	11.43
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	5.71
	6) ปริญญาตรี	1	2.86
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ์	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ์.	0	0.00
	10) ชานาวิยะห์	1	2.86
	11) อื่นๆ	0	0.00
	12) ไม่ระบุ	1	2.86
	รวม	35	100.00

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	4	11.43
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	11.43
	4) เกษตรกร/ประมง	14	40.00
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	7	20.00
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	17.14
	8) อื่นๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	35	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	6	17.14
	2) 5,001-10,000 บาท	27	77.14
	3) 10,001-15,000 บาท	1	2.86
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	0	0.00
	6) มากกว่า 25,000 บาท	1	2.86
	รวม	35	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	35	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	5) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	35	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในรายด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. สิ่งอำนวยความสะดวก 3. ช่องทางการให้บริการ และ 4. ขั้นตอนการให้บริการ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	35	4.29	0.44	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	35	4.26	0.61	มาก

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	35	4.34	0.54	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	35	4.26	0.56	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	35	4.33	0.34	มาก
1.4 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	35	4.37	0.49	มาก
1.5 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	35	4.23	0.49	มาก
1.6 ความทั่วถึงในการให้บริการ	35	4.43	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	4.42	0.46	มาก
1.7 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	35	4.29	0.57	มาก
1.8 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	35	4.46	0.61	มาก
1.9 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	35	4.37	0.55	มาก
1.10 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	35	4.46	0.56	มาก
1.11 ความเท่าเทียมในการบริการ	35	4.54	0.56	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	35	4.36	0.30	มาก
1.12 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	35	4.37	0.49	มาก
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	35	4.43	0.50	มาก
1.14 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	35	4.40	0.50	มาก
1.15 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	35	4.26	0.43	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	35	4.36	0.31	มาก

1.3 การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 63 คน พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.84 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.16 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่าจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.14 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.81 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.32 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า เคยติดต่อ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจการรับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	19	30.16
	2) หญิง	44	69.84
	3) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	63	100.00

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	17	26.98
	3) 30-39 ปี	19	30.16
	4) 40-49 ปี	16	25.40
	5) 50-59 ปี	10	15.87
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	1.59
	รวม	63	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	1) ประถมศึกษา	36	57.14
	2) มัธยมศึกษาตอนต้น	13	20.63
	3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	7.94
	4) อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
	5) ปริญญาตรี	5	7.94
	6) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ	1	1.59
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ.	3	4.76
	10) ซานาวิยะห์	0	0.00
	11) อื่น	0	0.00
	12) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	63	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	3.17
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	8	12.70
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	15.87
	4) เกษตรกร/ประมง	14	22.22
	5) นักเรียน/นักศึกษา	2	3.17
	6) รับจ้างทั่วไป	15	23.81
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	19.05
	8) อื่นๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	63	100.00
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	23	36.51
	2) 5,001-10,000 บาท	38	60.32
	3) 10,001-15,000 บาท	1	1.59
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	1	1.59
	6) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00

	7) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	63	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	63	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	5) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	63	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่การประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ

รายการคำถาม	n	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	63	4.40	0.44	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	63	4.43	0.61	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	63	4.40	0.52	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	63	4.38	0.55	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	63	4.33	0.43	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	63	4.33	0.57	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	63	4.29	0.52	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	63	4.37	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63	4.53	0.45	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	63	4.59	0.53	มากที่สุด
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	63	4.49	0.54	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	63	4.52	0.56	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	63	4.56	0.50	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	63	4.52	0.50	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	63	4.25	0.36	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	63	4.11	0.48	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	63	4.22	0.46	มาก
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	63	4.46	0.53	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	63	4.19	0.43	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	63	4.39	0.31	มาก

1.4 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 61 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.21 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า มีช่วงอายุเท่ากันสองช่วงคือ 30-39 และ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.51 เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า จบการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.57 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.51 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.85 ในส่วนจำนวนครั้งที่เคยติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า เคยใช้บริการ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	20	32.79
	2) หญิง	41	67.21
	3) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	61	100.00
2. อายุ	1) น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
	2) 20-29 ปี	12	19.67
	3) 30-39 ปี	18	29.51
	4) 40-49 ปี	18	29.51
	5) 50-59 ปี	11	18.03
	6) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	2	3.28
	รวม	61	100.00
3. ระดับการศึกษา	1) ไม่ได้เรียน	0	0.00
	2) ประถมศึกษา	40	65.57
	3) มัธยมศึกษาตอนต้น	9	14.75
	4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3	4.92
	5) อนุปริญญา/ปวส.	2	3.28
	6) ปริญญาตรี	3	4.92
	7) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	8) อิบติดาอียะฮ์	0	0.00
	9) มุตะวัชชีเกาะฮ์	2	3.28
	10) ชานาวิยะห์	1	1.64
	11) อื่น	0	0.00
	12) ไม่ระบุ	1	1.64
	รวม	61	100.00
4.อาชีพ	1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.64
	2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	7	11.48

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
	3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	9.84
	4) เกษตรกร/ประมง	17	27.87
	5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	6) รับจ้างทั่วไป	18	29.51
	7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	19.67
	8) อื่นๆ	0	0.00
	9) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	61	100.00
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1) น้อยกว่า 5,000 บาท	16	26.23
	2) 5,001-10,000 บาท	42	68.85
	3) 10,001-15,000 บาท	2	3.28
	4) 15,001-20,000 บาท	0	0.00
	5) 20,001-25,000 บาท	1	1.64
	6) มากกว่า 25,000 บาท	0	0.00
	7) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	61	100.00
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้ บริการ อบต. ในรอบ 1 ปีที่ ผ่านมา	1) 1-3 ครั้ง	61	100.00
	2) 4-6 ครั้ง	0	0.00
	3) 7-9 ครั้ง	0	0.00
	4) ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
	5) ไม่ระบุ	0	0.00
	รวม	61	100.00

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่การประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	61	4.45	0.42	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	61	4.51	0.54	มากที่สุด
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	61	4.41	0.59	มาก

รายการคำถาม	N	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	61	4.44	0.53	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	61	4.48	0.34	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	61	4.46	0.50	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	61	4.51	0.50	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	61	4.48	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61	4.52	0.37	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	61	4.49	0.50	มาก
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	61	4.46	0.54	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	61	4.57	0.50	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	61	4.62	0.49	มากที่สุด
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	61	4.46	0.50	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	61	4.43	0.32	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)	61	4.39	0.49	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	61	4.51	0.50	มากที่สุด
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	61	4.56	0.50	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ	61	4.26	0.44	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	61	4.48	0.29	มาก

ตอนที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

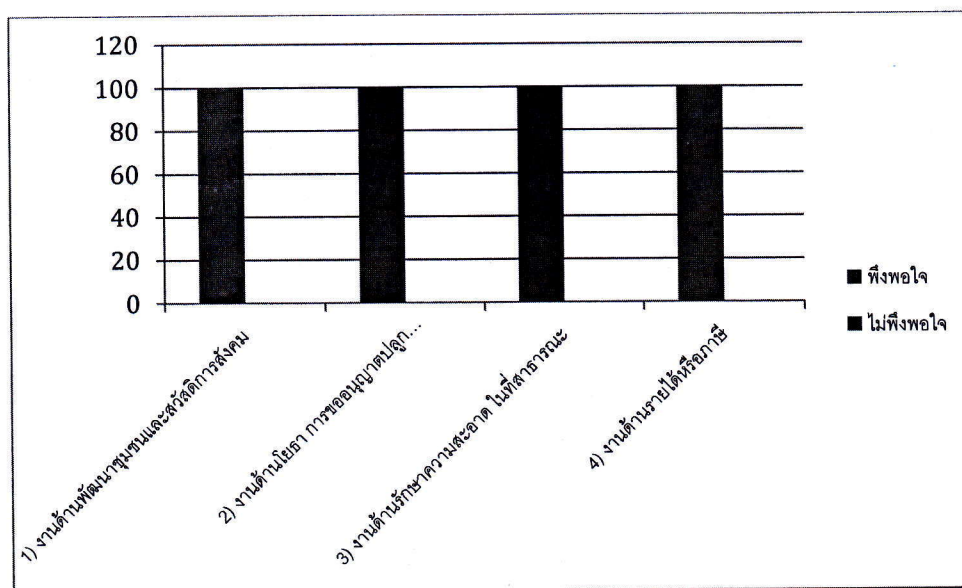
ในการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้แปลงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกรอบงานจากคะแนน 5 ระดับ เป็น 2 ระดับ เพื่อจำแนกผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจและผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดเกณฑ์จำแนกด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.00 จาก 5 คะแนน จากนั้นได้วิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในแต่ละกรอบงาน และหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอีกครั้งเพื่อนำค่าที่ได้ไปเทียบเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เพิ่มถึงขยะให้มากขึ้น

ผลการประเมิน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ 100.0 ทุกด้าน ดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.1

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

กรอบงานประเมิน	จำนวนคน	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54	54	100	0	0.00
2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35	35	100	0	0.00
3) งานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	63	63	100	0	0.00
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	61	61	100	0	0.00
รวม	213	213	100	0	0.00



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ

รายการอ้างอิง

- กรมการปกครอง, สำนักงานบริหารการทะเบียน. (2560). ระบบสถิติทางการทะเบียน. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/>
- คณะศึกษาศาสตร์. (2561). 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.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 คณะวิทยาศาสตร์ / ภาควิชาฟิสิกส์
 สาขาวิชาฟิสิกส์
 ปีที่ ๒๐๑๖ - ๒๐๑๗



๑. ความหมายของฟิสิกส์
๒. หน่วยวัดในระบบ SI
๓. การวัดความยาว
๔. การวัดมวล
๕. การวัดเวลา
๖. การวัดอุณหภูมิ
๗. การวัดความดัน
๘. การวัดความหนาแน่น
๙. การวัดความเร็ว
๑๐. การวัดความเร่ง
๑๑. การวัดพลังงาน
๑๒. การวัดกำลัง
๑๓. การวัดโมเมนตัม
๑๔. การวัดความถี่
๑๕. การวัดความยาวคลื่น
๑๖. การวัดความเข้ม
๑๗. การวัดความถี่เชิงมุม
๑๘. การวัดความถี่เชิงเส้น
๑๙. การวัดความถี่เชิงมุมเชิงเส้น
๒๐. การวัดความถี่เชิงมุมเชิงมุม

หัวข้อ	ผลการเรียน			
	ภาคเรียนที่ ๑	ภาคเรียนที่ ๒	ภาคเรียนที่ ๓	ภาคเรียนที่ ๔
๑. ความหมายของฟิสิกส์				
๒. หน่วยวัดในระบบ SI				
๓. การวัดความยาว				
๔. การวัดมวล				
๕. การวัดเวลา				
๖. การวัดอุณหภูมิ				
๗. การวัดความดัน				
๘. การวัดความหนาแน่น				
๙. การวัดความเร็ว				
๑๐. การวัดความเร่ง				
๑๑. การวัดพลังงาน				
๑๒. การวัดกำลัง				
๑๓. การวัดโมเมนตัม				
๑๔. การวัดความถี่				
๑๕. การวัดความยาวคลื่น				
๑๖. การวัดความเข้ม				
๑๗. การวัดความถี่เชิงมุม				
๑๘. การวัดความถี่เชิงเส้น				
๑๙. การวัดความถี่เชิงมุมเชิงเส้น				
๒๐. การวัดความถี่เชิงมุมเชิงมุม				

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ และกรอกข้อมูลให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา ☐ 4) มัธยมศึกษา/ปวช.
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 6)ปริญญาตรี ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8) อิบติดาอียะฮ.
☐ 9) มุตะวัชชีเกาะฮ. ☐ 10) ชานาวียะห์ ☐ 11) อื่นๆ ระบุ
4. อาชีพ ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 4) เกษตรกร/ประมง ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) รับจ้างทั่วไป
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ☐ 8) อื่นๆ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน งานด้าน.....

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา					
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ					
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ					
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ					
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่					
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่					
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ					
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)					
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ					
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....