



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่างๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการและการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 63 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 40 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 49.3 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 31

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 78.8 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ร้อยละ 61.8 งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 63.3

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.เขาไผ่
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการการแต่งกายเป็นระเบียบ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โป้ตรระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.เขาไผ่
 - ไม่มี
3. โป้ตรระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.เขาไผ่
 - ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการแต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์กรที่ต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้บริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นควรจะมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน แต่งานด้านการศึกษาควรมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	2
วิธีการดำเนินการ.....	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	4
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร	4
ด้านการเมือง/การปกครอง	5
สภาพทางเศรษฐกิจ	7
สภาพทางสังคม	7
การบริการขั้นพื้นฐาน	8
3. วิธีการดำเนินการสำรวจ	9
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
วิธีการเก็บข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	12
ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของประชากร	12

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	14
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	15
ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	15
ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี	20
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	24
ความพึงพอใจด้านการศึกษา	29
ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร	33
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ	33
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	34
สรุปผล	34
ข้อเสนอแนะ	34
ภาคผนวก	35
แบบสอบถาม	36

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร ...	12
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	14
3	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา	15
4	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา	16
5	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	17
6	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	18
7	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา	18
8	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา	19
9	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	20
10	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	21
11	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	22
12	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี	22
13	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	23
14	ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	23
15	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	24
16	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25
17	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26
18	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26
19	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	27
20	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	28
21	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา	29
22	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา	30
23	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา	31
24	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา	31
25	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา	32
26	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา	32
27	ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุม ครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง ในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้เทศบาลทราบ รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 7 เมษายน 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่น ๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 - 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ในตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ใน 5 ด้าน คือ
 1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลากรผู้ให้บริการ
 4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
จำนวน 3,082 คน

2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 3,082 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 12.97 %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ตำบลเขาไพรแยกออกจากตำบลหนองบัว เมื่อพ.ศ.2528 การตั้งชื่อมีที่มาจากพื้นที่ตำบลเขาไพรมีลักษณะเป็นพื้นที่ ที่มีป่าไม้ค่อนข้างหนาแน่นเขียวชอุ่ม และมีภูเขาสูง กำนันศรีน ดำสุข เป็นกำนันคนแรกของตำบล เดิมมีการปกครองแบ่ง เป็น 4 หมู่บ้าน อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอห้วยยอด ได้แก่ ม.1 บ้านลำช้าง ม.2 บ้านโหล๊ะท่อม ม.3 บ้านศาลาหลวงด้วง ม.4 บ้านทอนเหรียญ ต่อมาเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2536 ได้แยกหมู่บ้านเป็นหมู่ที่ 5 ชื่อบ้านควนไทรตอก ปัจจุบันตำบลเขาไพรตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง อยู่ห่างจากอำเภอ 5 กิโลเมตร

1. ด้านกายภาพ

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ตั้งอยู่เลขที่ 134 หมู่ที่ 2 บ้านโหล๊ะท่อม ตำบลเขาไพร อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง โดยตำบลเขาไพรตั้งอยู่ด้านทิศใต้ของอำเภอรัชฎาและอยู่ห่างจากอำเภอรัชฎาเป็นระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดตรัง เป็นระยะทาง 55 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศมีลักษณะเป็นลูกคลื่นทิศตะวันออกของตำบลมีลักษณะเป็นภูเขาสูง ส่วนทิศตะวันตกเป็นที่ราบมีพื้นที่ทั้งสิ้น ประมาณ 27.80 ตารางกิโลเมตรหรือ 17,351 ไร่ สามารถแยกออกได้ดังนี้

1. พื้นที่ภูเขาสูงเป็นส่วนพื้นที่เขาบรรทัดอยู่ทิศตะวันออกซึ่งเป็นป่าไม้ลาดเชิงชันและเป็นลำธารมีพื้นที่ประมาณ ¼ ของพื้นที่ทั้งหมดอยู่ในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 3
2. พื้นที่ราบสูง อยู่ทางทิศตะวันออกของตำบล ในพื้นที่หมู่ที่ 5
3. ที่ดอนอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2 และพื้นที่หมู่ที่ 4 ส่วนมากทำสวนยางพารา
4. ที่ราบต่ำอยู่บริเวณ หมู่ที่ 4 ซึ่งเป็นพื้นที่นา

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหนองบัว	อำเภอรัชฎา	จังหวัดตรัง
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองปรือ	อำเภอรัชฎา	จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลในตา	อำเภอห้วยยอด	จังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลคลองปาง	อำเภอรัชฎา	จังหวัดตรัง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศไม่ร้อนจัดหรือหนาวจัด โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 29 องศาเซลเซียส แบ่งออกเป็น 2 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – มกราคม

1.4 ลักษณะของดินและการใช้ประโยชน์ ตำบลเขาไพรพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่าไม้และภูเขา ประชาชนในตำบลประกอบอาชีพทำสวนยางพารา สามารถแบ่งตามกลุ่มดินได้ 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มดินปลูกยางพารา เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่ทั้งตำบล กระจายอยู่หมู่ที่ 1, 3
2. กลุ่มดินนา ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 10 อยู่ในหมู่ที่ 2
3. ดินกลุ่มไม้ผล ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 10 ของพื้นที่ทั้งตำบล อยู่ในหมู่ที่ 4, 5

1.4.1 ความเหมาะสมของดินและข้อจำกัดพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรสามารถแบ่งกลุ่มดินได้ดังนี้

กลุ่มดิน 53B, 54B, 26B, 62, 6, 5, 25b, 25B, 45B ตามหน่วยแผนที่ดิน

กลุ่มดินที่ 53B, 54B, 26B เป็นกลุ่มดินที่เหมาะสมในการปลูกพืชไร่ ไม้ผล และพืชเศรษฐกิจอื่น ๆ ตลอดจนพืชผัก

กลุ่มดินที่ 62 เป็นพื้นที่สูงชันหรือพื้นที่ภูเขา ไม่เหมาะสมจะนำมาใช้ปลูกพืชเศรษฐกิจ ควรสงวนไว้เป็นป่าไม้หรือพื้นที่ต้นน้ำลำธาร

กลุ่มดินที่ 6, 5 เป็นกลุ่มดินที่เหมาะสมในการปลูกข้าว ในฤดูแล้งใช้ปลูกพืชล้มลุกหรือพืชผักได้

กลุ่มดินที่ 25 เป็นกลุ่มดินที่ไม่ค่อยเหมาะสมในการปลูกข้าว เนื่องจากเป็นดินตื้นมีลักษณะเป็นกรวดลูกรัง

กลุ่มดินที่ 25b, 25B 1 เป็นกลุ่มดินที่เหมาะสมในการปลูกหญ้าแต่ไม่ค่อยเหมาะสมต่อการปลูกถ้ามีแหล่งน้ำอยู่ใกล้ไม่ยืนต้น เนื่องจากเป็นดินตื้นบนกรวดลูกรัง และมีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว

กลุ่มดินที่ 45 เป็นกลุ่มดินที่เหมาะสมในการปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้นบางชนิด เช่น ยางพารา มะพร้าว มะม่วงหิมพานต์ และสับปะรด ซึ่งมีลักษณะเป็นดินตื้นที่เป็นดินปนกรวดลูกรัง

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

1.5.1 แหล่งน้ำตามธรรมชาติ ลำน้ำ, ลำธาร จำนวน 8 สาย

1.5.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง

บ่อน้ำตื้น/สระน้ำ	จำนวน	12 แห่ง
บ่อน้ำบาดาล	จำนวน	13 แห่ง
ฝาย/ทำนบ/ผนังกั้นน้ำ	จำนวน	8 แห่ง
ประปาหมู่บ้าน/ภูเขา	จำนวน	8 แห่ง
ห้วย/หนอง/คลอง/บึง	จำนวน	8 แห่ง

1.5.3 ปริมาณน้ำฝนและการกระจายตัวของน้ำฝน

ปริมาณน้ำฝนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ฝนจะตกมากในช่วงเดือนกันยายน-เดือนพฤษภาคมส่วนการกระจายตัวของของน้ำฝนนั้น จะมีฝนตกเฉลี่ยเกือบทั้งปี โดยฝนจะตกมากตั้งแต่ปลายเดือนเมษายน เพราะได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และจะทิ้งช่วงประมาณ 2-3 สัปดาห์ในช่วงเดือนสิงหาคม และฝนจะทิ้งช่วง ในเดือนธันวาคมถึงต้นเดือนเมษายน แต่ช่วงเดือนดังกล่าวมีฝนตกบ้างแต่ปริมาณไม่พอเพียงพอต่อการปลูกพืช

1.6 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในตำบลเขาไพรไม่มีทรัพยากรแร่ธาตุ มีพื้นที่ป่าไม้ มีพื้นที่สาธารณะแต่ถูกบุกรุกนำไปใช้ประโยชน์แล้ว ได้แก่พื้นที่ ม.1, ม.3

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครองตำบลเขาไพร แบ่งเขตการปกครองเป็น 5 หมู่บ้าน ดังนี้

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้ง 5 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านลำช้าง
- หมู่ที่ 2 บ้านโหล๊ะท่อม
- หมู่ที่ 3 บ้านศาลาหลวงด้วง
- หมู่ที่ 4 บ้านทอนเหรียญ
- หมู่ที่ 5 บ้านควนไทรตอก

ด้านการปกครอง (ผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน)

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. นายสุทธีวัตร พิบูลย์ | ตำแหน่ง กำนันตำบลเขาไพร |
| 2. นายณรงค์ คำสุข | ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 |
| 3. นายวิชาญ มีจิตร | ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 |
| 4. นายสุขสันต์ จิตรรงค์ | ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 |
| 5. นายสัมฤทธิ์ สุริวงค์ | ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 |

ด้านจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านลำช้าง	460	445	905
2	บ้านโหล๊ะท่อม	275	292	567
3	บ้านศาลาหลวงด้วง	308	347	655
4	บ้านทอนเหรียญ	251	279	530
5	บ้านควนไทรตอก	204	221	425
รวม		1,498	1,584	3,082

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบแบ่งได้ 2 ส่วน คือ

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในหมู่บ้าน จำนวน 10 คน (หมู่บ้านละ 2 คน) อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. นายอุทิศ สุขคล้าย	ตำแหน่ง ประธานสภาฯ
2. นายพะโยม ทองสงฆ์	ตำแหน่ง รองประธานสภา
3. นางสาวสุมลทา หมวดพุด	ตำแหน่ง เลขานุการสภาฯ
4. นายชินไชย ไชยรัตน์	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1
5. นางสาวสุมลทา หมวดพุด	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2
6. นายธีระเดช กลั๊บนะ	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2
7. นายประสิทธิ์ ไชยช่วย	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3
8. นายมนตรี น้ำแก้ว	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4
9. นายนาวิน สำนักช้าง	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4
10. นายจูลี่ ไสสุข	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 5
11. -ว่าง-	ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 5

2. คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แต่งตั้ง

บัญชีรายชื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายทรศนฤทธิ คำสุข	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2	นายสมพร ทองมีบัว	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3	นายชัยวัฒน์ ชิวกั้ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4	นายฉัตรชัย ชูช่วย	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

3.1 อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนยางพารา เป็นหลัก นอกจากนี้ ประชากรบางส่วนประกอบอาชีพมากกว่าหนึ่งอาชีพควบคู่กัน คือ รับจ้างและค้าขาย

3.2 หน่วยธุรกิจในพื้นที่ อบต.

โรงงานผลิตยาง	จำนวน	18	แห่ง
ฟาร์มหมู	จำนวน	1	แห่ง
ฟาร์มไก่	จำนวน	3	แห่ง

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	2	แห่ง
ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี	จำนวน	1	แห่ง
หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	จำนวน	5	แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	จำนวน	1	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	2	แห่ง

4.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด	จำนวน	1	แห่ง
-----	-------	---	------

4.3 สาธารณสุข

สถานีนอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน	จำนวน	1	แห่ง
อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ	100	

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

หน่วยบริการตำรวจชุมชน(ที่พักสายตรวจ)	จำนวน	1	แห่ง
--------------------------------------	-------	---	------

5. การบริการขั้นพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร มีเส้นทางในการใช้คมนาคมทางบกทั้งหมด 19 สาย ความยาว 54 กิโลเมตร สามารถแบ่งออกเป็นประเภทถนนดังนี้

ถนนลาดยาง	ระยะทาง	16.7	กิโลเมตร
ถนนคอนกรีต	ระยะทาง	3	กิโลเมตร
ถนนลูกรัง	ระยะทาง	11.5	กิโลเมตร
ถนนหินคลุก	ระยะทาง	22.8	กิโลเมตร

5.2 การโทรคมนาคม

โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน	7	แห่ง
โทรศัพท์บ้าน/เคลื่อนที่	ร้อยละ	98	ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด
หอกระจายข่าว	จำนวน	5	แห่ง

5.3 ไฟฟ้า

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้บริการระบบสายไฟฟ้าเข้าสู่ชุมชนต่าง ๆ ครอบคลุมทั้ง 5 หมู่บ้าน โดยมีจำนวนประชาชนที่ใช้ไฟฟ้ารวม 746 ครัวเรือน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ชุดโคมไฟถนน) ตามชุมชนต่าง ๆ

5.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน	8	สาย
บึง,หนอง,คลองและอื่น ๆ	จำนวน	8	แห่ง

5.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

บ่อน้ำตื้น/สระน้ำ	จำนวน	12	แห่ง
บ่อบาดาล	จำนวน	12	แห่ง
ฝาย/ทำนบ/ผนังกั้นน้ำ	จำนวน	4	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน/ชนบท	จำนวน	6	แห่ง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุดที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น
 1. ความพึงพอใจด้านงานโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน 5 ข้อ
 2. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 5 ข้อ
 3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ข้อ
 4. ความพึงพอใจด้านการศึกษา จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น
 1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
 4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 99 - 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านลำช้าง	905	117
2	บ้านโหล๊ะท่อม	567	74
3	บ้านศาลาหลวงด้วง	655	85
4	บ้านทอนเหรียน	530	69
5	บ้านควนไทรตอก	425	55
รวม		3,082	400

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 3,082 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจ มาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 - 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 เพศชาย ร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26 รองลงมาอายุ 26-35 ปี, 46-55 ปี, 15-25 ปี, 56-65 ปี, 66-75 และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 20.3, 20, 16.3, 9.5, 6.3 และ 1.8 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 63 รองลงมาโสด และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 20.8 และร้อยละ 16 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 40 รองลงมาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, ปริญญาตรี, และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 39.3, 13.3, และ 7.5 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 49.3 รองลงมาค้าขาย รายย่อย/อาชีพอิสระ, รับจ้างทั่วไป, นักเรียน/นักศึกษา, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10, 9.3, 8.5, 7.3, 3, 2 และ 1.5 ตามลำดับ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 31 รองลงมา 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 41.3, 21.5, 4.5 และ 1.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	40
หญิง	240	60
รวม	400	100
2. อายุ		
15-25 ปี	6	1.5
26-35 ปี	29	7.3
36-45 ปี	12	3
46-55 ปี	40	10
56-65 ปี	34	8.5
66-75 ปี	37	9.3
มากกว่า 75 ปี	8	2
รวม	400	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	83	20.8
สมรส	253	63.3
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	64	16.0
รวม	400	100.0
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	157	39.3
มัธยมศึกษา	160	40.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	7.5
ปริญญาตรี	53	13.3
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	400	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.3
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	3
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	40	10
นักเรียน/นักศึกษา	34	8.5
รับจ้างทั่วไป	37	9.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2
เกษตรกร/ประมง	197	49.3
ว่างงาน	37	9.3
รวม	400	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	124	31
5,001-10,000 บาท	165	41.3
10,001-15,000 บาท	86	21.5
15,001-20,000 บาท	18	4.5
สูงกว่า 20,000 บาท	7	1.8
รวม	400	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 78.8 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 16.3 และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 61.8 รองลงมาที่บ้านหรือสถานที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้กำหนด ร้อยละ 37.5 และอื่นๆ เช่นอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 0.8 งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 63.3 รองลงมาด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 52.8 งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	315	78.8
4-6 ครั้ง	65	16.3
7 ครั้งขึ้นไป	20	5
รวม	400	100.0
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	247	61.8
ที่บ้าน	150	37.5
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	3	.8
รวม	400	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา	133	33.3
ด้านการศึกษา	253	63.3
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	211	52.8
ด้านกฎหมาย	133	33.3

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ มีมีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการงานด้านโยธารวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.59	.566	91.80	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.51	.611	90.20	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.55	.633	91.00	มากที่สุด	9
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.57	.541	91.40	มากที่สุด	9
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.51	.572	90.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.489	90.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.5 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.50	.044	90.00	มาก	8
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.57	.043	91.40	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.68	.040	93.60	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.58	.043	91.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.030	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.043	91.60	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.56	.043	91.20	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.62	.042	92.40	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	.042	92.40	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	.042	92.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.033	92.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.63 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.62	.042	92.40	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.59	.043	91.80	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน	4.65	.041	93.00	มากที่สุด	9

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.68	.041	93.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.63	.029	92.60	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.5 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90 ระดับคะแนน 8 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.2 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.44	.057	88.80	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.44	.057	88.80	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.50	.062	90.00	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.46	.052	89.20	มาก	8

ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.2 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.54	.489	90.8	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.58	.030	91.6	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.60	.033	92.0	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	.029	92.6	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.46	.052	89.2	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.56	.025	91.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.48 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.6 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.56	.497	91.20	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.57	.496	91.40	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.53	.500	90.60	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.53	.500	90.60	มากที่สุด	9
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.48	.501	89.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.53	.379	90.60	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 และ ความเหมาะสม

ของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.52	.031	90.4	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.031	92.0	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.028	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.59	.031	91.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.022	92.0	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.031	91.20	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.54	.031	90.80	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.59	.031	91.80	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	.031	91.20	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	.030	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.023	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่มีการ
จัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย
4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 มี
ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อย
ละ 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.57	.031	91.4	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.52	.031	90.4	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.64	.030	92.8	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.62	.031	92.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.022	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.47 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.4 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.52	.037	90.4	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.47	.038	89.4	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.57	.040	91.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.51	.032	90.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.53	.379	90.6	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.60	.022	92.0	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.023	91.6	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.022	91.6	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.51	.032	90.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.56	.013	91.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.0 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.2 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.46	.500	89.2	มาก	8
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.54	.500	90.8	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.58	.495	91.6	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.59	.493	91.8	มากที่สุด	9
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.55	.499	91.0	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.367	90.80	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.52	.034	90.4	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.61	.034	92.2	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.031	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.63	.033	92.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.0 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.034	91.0	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.53	.034	90.6	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.59	.034	91.8	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	.034	91.8	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	.032	93.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.025	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.0 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.62	.034	92.4	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.60	.034	92.0	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน	4.66	.033	93.2	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.62	.033	92.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.62	.024	92.4	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.54	.042	90.8	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.52	.041	90.4	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.58	.044	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.037	90.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุก ประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาช่องทางกรให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 กระบวนการให้บริการ และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.54	.367	90.80	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.023	92.20	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.025	91.60	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.024	92.40	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.54	.037	90.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.033	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครอง รับทราบอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า	4.52	.502	90.4	มากที่สุด	9
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.53	.501	90.6	มากที่สุด	9
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา	4.62	.486	92.4	มากที่สุด	9
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.61	.490	92.2	มากที่สุด	9
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย	4.58	.496	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.57	.395	91.4	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง

ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.49	.044	89.8	มาก	8
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.043	92	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.039	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.66	.041	93.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	.043	92.0	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.59	.043	91.8	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.66	.041	93.2	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.041	93.4	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	.040	93.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.031	92.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.64	.042	92.8	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.59	.043	91.8	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.69	.040	93.8	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.69	.040	93.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.65	.028	93	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.45 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 89 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.44	.058	88.8	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.44	.056	88.8	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.49	.062	89.8	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.45	.052	89	มาก	8

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 กระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.57	.395	91.40	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.029	92.20	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.64	.031	92.80	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.028	93.00	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.45	.052	89.00	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.58	.026	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านโยธา	4.56	.394	91.2	มากที่สุด	9
2. ด้านรายได้หรือภาษี	4.56	.394	91.2	มากที่สุด	9
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	.495	91.2	มากที่สุด	9
4. ด้านการศึกษา	4.57	.395	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.56	.394	91.4	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

- สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. เขาไพร
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการการแต่งกายเป็นระเบียบ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.เขาไพร
 - ไม่มี
- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.เขาไพร
 - ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 63 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 40 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 49.3 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 31

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 78.8 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 61.8 งานที่มารับบริการด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 63.3

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.เขาไผ่
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โป้ตรระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.เขาไผ่
 - ไม่มี
3. โป้ตรระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.เขาไผ่
 - ไม่มี

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

อบต.เขาไผ่ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. <input type="checkbox"/> ชาย	2. <input type="checkbox"/> หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

1. <input type="checkbox"/> 15-25 ปี	2. <input type="checkbox"/> 26-35 ปี	3. <input type="checkbox"/> 36-45 ปี
4. <input type="checkbox"/> 46-55 ปี	5. <input type="checkbox"/> 56-65 ปี	6. <input type="checkbox"/> 66-75 ปี
7. <input type="checkbox"/> มากกว่า 75 ปี		
3. สถานภาพสมรส

1. <input type="checkbox"/> โสด	2. <input type="checkbox"/> สมรส	3. <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
---------------------------------	----------------------------------	---
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

1. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	2. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา	3. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
4. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	5. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
5. อาชีพประจำ

1. <input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
4. <input type="checkbox"/> ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	5. <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา	6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร / ประมง	9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน
10. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ		
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท	2. <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท	3. <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท
4. <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท	5. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 20,000 บาท	

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากกองการบริหารสวนตำบลบ่อยเพียงใด

1 <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง	2 <input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง	3 <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
--------------------------------------	--------------------------------------	--
2. สถานที่ในการรับบริการจากกองการบริหารสวนตำบล

1 <input type="checkbox"/> ที่ อบต.	2 <input type="checkbox"/> ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด	3 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
-------------------------------------	--	---
3. ทานขอรับบริการจากกองการบริหารสวนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

1. <input type="checkbox"/> ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)
2. <input type="checkbox"/> ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
3. <input type="checkbox"/> ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
4. <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชุมสัมพันธ ใ้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 ด้านรายได้หรือภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					
3.4 ด้านการศึกษา					
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า					
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน					
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา					
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.เขาไพร คือ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.เขาไพร คือ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ