สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

โทร. ๐ ๗๓๓๗ ๐๐๔๑, e-mail : taze.yala@gmail.com

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

* * *

องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

๑. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
๒. งานด้านรายได้และภาษีอากร
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๕. งานร้องเรียนร้องทุกข์

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะต่อไป

๑. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ จากการสำรวจครั้งนี้มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๓ คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ
ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม
ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด จำนวน ๓ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	๑	๓๓.๓๓
หญิง	๒	๖๖.๖๗
รวม	๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑ คน และคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	๐	๐.๐๐
๑๓ – ๒๕ ปี	๒	๖๖.๖๗
๒๖ – ๔๐ ปี	๐	๐.๐๐
๔๑ – ๕๙ ปี	๐	๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๓ – ๒๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๖๐ ปี ขึ้นไป มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เกษตรกรรม	๑	๓๓.๓๓
รับจ้างทั่วไป	๑	๓๓.๓๓
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓๓.๓๓
ว่างงาน	๐	๐.๐๐

อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓,รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาฯ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑	๓๓.๓๓
มัธยมศึกษา/ปวช.	๒	๖๖.๖๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

การสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๔ ประเด็น ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๓ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ											
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	–	–	–	–	–	–
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	–	–	–	–	–	–
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	–	–	–	–	–	–
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๓	๓	๑๐๐.๐๐	–	–	–	–	–	–	–	–
ด้านช่องทางการให้บริการ											
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	–	–	–	–	–	–
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	–	–	–	–	–	–
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	–	–	–	–	–	–
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗	–	–	–	–	–	–
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓	๓	๑๐๐.๐๐	–	–	–	–	–	–	–	–
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๓	๑๐๐.๐๐	–	–	–	–	–	–	–	–
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	–	–	–	–	–	–
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	–	–	–	–	–	–
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓	๓	๑๐๐.๐๐	–	–	–	–	–	–	–	–
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓	๓	๑๐๐.๐๐	–	–	–	–	–			

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑) ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๒) ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๓) ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๔) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๒) แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๓) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๔) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๒) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{(คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} - \frac{\text{(๕–๑)}}{\text{๕}} = \text{๐.๘}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		**๔.๕๗**	**๙๑.๔๐**	**มากที่สุด**

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ครั้งนี้เป็น ๔.๕๗ ร้อยละ ๙๑.๔๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๒. งานด้านรายได้และภาษีอากร

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ จากการสำรวจครั้งนี้มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๓๐ คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด จำนวน ๓๐ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	๑๓	๔๓.๓๓
หญิง	๑๗	๕๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖๖.๖๗ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๓ คน และคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	๐	๐.๐๐
๑๓ – ๒๕ ปี	๑๗	๕๖.๖๗
๒๖ – ๔๐ ปี	๑๑	๓๖.๖๗
๔๑ – ๕๙ ปี	๑	๓.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๓ – ๒๕ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๒๖ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ และมีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๙ ปี และ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เกษตรกรรม	๓	๑๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๙	๓๐.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๓.๓๓
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗	๒๓.๓๓
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๖	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๓๓
ว่างงาน	๓	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่น ๆ ไม่มี

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาฯ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑	๓.๓๓
มัธยมศึกษา/ปวช.	๒๐	๖๖.๖๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔	๑๓.๓๓
ปริญญาตรี	๕	๑๖.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

การสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๔ ประเด็น ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๓๐ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ											
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๘	๒๖.๖๗	๑๓	๔๓.๓๓	๖	๒๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	–	–
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓๐	๕	๑๖.๖๗	๑๗	๕๖.๖๗	๖	๒๐.๐๐	๒	๖.๖๗	–	–
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๐	๔	๑๓.๓๓	๑๕	๕๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๒	๖.๖๗	–	–
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๓๐	๕	๑๖.๖๗	๑๒	๔๐.๐๐	๘	๒๖.๖๗	๕	๑๖.๖๗	–	–
ด้านช่องทางการให้บริการ											
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓๐	๖	๒๐.๐๐	๑๑	๓๖.๖๗	๙	๓๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	๑	๓.๓๓
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๓๐	๖	๒๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	–	–
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓๐	๒	๖.๖๗	๑๔	๔๖.๖๗	๑๒	๔๐.๐๐	๒	๖.๖๗	๑	๓.๓๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓๐	๔	๑๓.๓๓	๑๖	๕๓.๓๓	๙	๓๐.๐๐	๑	๓.๓๓	–	–
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓๐	๘	๒๖.๖๗	๙	๓๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๑	๓.๓๓	–	–
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐	๖	๒๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๑๐	๓๓.๓๓	๑	๓.๓๓	–	–
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐	๒	๖.๖๗	๑๙	๖๓.๓๓	๗	๒๓.๓๓	๒	๖.๖๗	–	–
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๐	๓	๑๐.๐๐	๑๖	๕๓.๓๓	๙	๓๐.๐๐	๑	๓.๓๓	๑	๓.๓๓
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓๐	๔	๑๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓	๒	๖.๖๗	–	–
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓๐	๖	๒๐.๐๐	๑๖	๕๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗	๒	๖.๖๗	๑	๓.๓๓

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑) ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

๒) ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗

๓) ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๔) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

๒) แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๓) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๓) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๔) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

๒) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗

๓) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{(คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} - \frac{(๕-๑)}{๕} = ๐.๘$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ตาเซะ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๓.๘๗	๗๗.๔๐	มาก
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓๐	๓.๘๓	๗๖.๖๐	มาก
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐	มาก
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๓๐	๓.๕๗	๗๑.๔๐	มาก

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓๐	๓.๕๗	๗๑.๔๐	มาก
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๓๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐	มาก
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓๐	๓.๕๓	๗๐.๖๐	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓๐	๓.๗๗	๗๕.๔๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐	มาก
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๐	๓.๖๐	๗.๒๐	มาก
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓๐	๓.๗๗	๗๕.๔๐	มาก
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓๐	๓.๗๗	๗๕.๔๐	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๓.๗๒	๗๔.๔๐	**มาก**

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะครั้งนี้เป็น ๓.๗๒ ร้อยละ ๗๔.๔๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมาก**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ จากการสำรวจครั้งนี้มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๔๗ คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด จำนวน ๔๗ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๘	๑๗.๐๒
หญิง	๓๙	๘๒.๙๘
รวม	๔๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๘ คน และคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	๐	๐.๐๐
๑๓ – ๒๕ ปี	๑๒	๒๕.๕๓
๒๖ – ๔๐ ปี	๑๓	๒๗.๖๖
๔๑ – ๕๙ ปี	๑๘	๓๘.๓๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๘.๕๑
รวม	๔๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๙ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๐ รองลงมามีอายุระหว่าง ๒๖ – ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๖

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม	๑๖	๓๔.๐๔
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๓๑.๙๑
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๐.๖๔
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๖.๓๘
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๔	๘.๕๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒.๑๓
ว่างงาน	๑	๒.๑๓
อื่น ๆ	๒	๔.๒๖
รวม	๔๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒๓	๔๘.๙๔
มัธยมศึกษา/ปวช.	๙	๑๙.๑๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๑๙.๑๕
ปริญญาตรี	๖	๑๒.๗๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๔๗	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๔ รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช.และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

การสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๔ ประเด็น ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๗ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ											
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔๗	๓๙	๘๒.๙๘	๘	๑๗.๐๒	–	–	–	–	–	–
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔๗	๑๐	๒๑.๒๘	๓๖	๗๖.๕๙	๑	๒.๑๓	–	–	–	–
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔๗	๓๕	๗๔.๔๗	๑๑	๒๓.๔๐	๑	๒.๑๓	–	–	–	–
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๗	๒๘	๕๙.๕๗	๑๙	๔๐.๔๓	–	–	–	–	–	–
ด้านช่องทางการให้บริการ											
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔๗	๓๔	๗๒.๓๔	๑๓	๒๗.๖๖	–	–	–	–	–	–
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๔๗	๒๙	๖๑.๗๐	๑๘	๓๘.๓๐	–	–	–	–	–	–
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔๗	๓๐	๖๓.๘๓	๑๗	๑๖.๑๗	–	–	–	–	–	–
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔๗	๓๐	๖๓.๘๓	๑๖	๓๔.๐๔	๑	๒.๑๓	–	–	–	–
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔๗	๑๗	๓๖.๑๗	๓๐	๖๓.๘๓	–	–	–	–	–	–
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๗	๓๑	๖๕.๙๖	๑๖	๓๔.๐๔	–	–	–	–	–	–
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๗	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘	–	–	–	–	–	–
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๗	๒๗	๕๗.๔๖	๒๐	๔๒.๕๔	–	–	–	–	–	–
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔๗	๒๖	๕๕.๓๒	๒๑	๔๔.๖๘	–	–	–	–	–	–
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔๗	๒๘	๕๙.๕๗	๑๙	๔๐.๔๓	–	–	–	–	–	–

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑) ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘

๒) ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๙

๓) ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๗

๔) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๗

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔

๒) แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๐

๓) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๓

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๓

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๓

๓) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๖

๔) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๒

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๔

๒) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๒

๓) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๗

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{(คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} - \frac{(๕-๑)}{๕} = ๐.๘$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔๗	๔.๘๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔๗	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔๗	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๗	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔๗	๔.๗๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๔๗	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔๗	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔๗	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔๗	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๗	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๗	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๗	๔.๕๗	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔๗	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔๗	๔.๕๙		มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๕๗	๙๑.๔๐	**มากที่สุด**

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ　　N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ครั้งนี้เป็น ๔.๕๗ ร้อยละ ๙๑.๔๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๔. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ จากการสำรวจครั้งนี้มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๑๐ คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด จำนวน ๓ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕	๕๐.๐๐
หญิง	๕	๕๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงกับเพศชายมีจำนวนเท่ากัน คือ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	๐	๐.๐๐
๑๓ – ๒๕ ปี	๐	๐.๐๐
๒๖ – ๔๐ ปี	๖	๖๐.๐๐
๔๑ – ๕๙ ปี	๒	๒๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๒๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๖ – ๔๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมามีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๙ ปี และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม	๑	๑๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๔	๔๐.๐๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑๐.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๓๐.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐.๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓	๓๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๗๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐**	**๑๐๐.๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

การสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๔ ประเด็น ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๐ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ											
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐	๒	๒๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๑๐	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๑๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๑๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
ด้านช่องทางการให้บริการ											
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๑๐	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๑๐	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๑๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๑๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๑๐	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐	๕	๕๐.๐๐	๕	๕๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๑๐	๑	๑๐.๐๐	๙	๙๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๑๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐	–	–	–	–	–	–
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๑๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐	–	–	–			

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑) ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒) ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓) ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๔) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒) แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๓) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๔) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๓) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} - \frac{(๕-๑)}{๕} = ๐.๘$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๑๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๑๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๑๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		**๔.๕๗**	**๙๑.๔๐**	**มากที่สุด**

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ ครั้งนี้เป็น ๔.๕๗ ร้อยละ ๙๑.๔๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๕. งานร้องเรียนร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ จากการสำรวจครั้งนี้มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๘ คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด จำนวน ๘ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔	๕๐.๐๐
หญิง	๔	๕๐.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเท่ากันคือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	๐	๐.๐๐
๑๓ – ๒๕ ปี	๐	๐.๐๐
๒๖ – ๔๐ ปี	๓	๓๗.๕
๔๑ – ๕๙ ปี	๔	๕๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๑๒.๕
รวม	๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๙ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมามีอายุระหว่าง ๒๖ – ๔๐ ปี มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม	๒	๒๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑	๑๒.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	๑๒.๕๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๒	๒๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/อาชีพอิสระ อาชีพละ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๐	๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	๒๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

การสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๔ ประเด็น ๑๔ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๘ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ											
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๘	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๘	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๘	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๘	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
ด้านช่องทางการให้บริการ											
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๘	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๘	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๘	๒	๒๕.๐๐	๖	๗๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๘	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๘	๖	๗๕.๐๐	๒	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๘	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๘	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๘	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑) ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

๒) ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

๓) ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๔) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

๒) แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๓) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๒) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๓) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๔) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๒) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๓) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} - \frac{(\text{๕}-\text{๑})}{\text{๕}} = \text{๐.๘}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๘	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๘	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๘	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๘	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๘	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๘	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๘	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๘	๔.๗๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๘	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๔๐	๘๘.๐๐	**มากที่สุด**

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาเซะครั้งนี้เป็น ๔.๔๐ ร้อยละ ๘๘.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้