



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไยชัย
อำเภอเยาะหา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบาไยชัย
อำเภอเยาะหา จังหวัดยะลา

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๐) โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนซึ่งในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี ๔ หลักการ คือ ๑) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ ๒) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ ๓) ความสามารถของท้องถิ่น และ ๔) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภัสชา พันเลิศพาณิชย์, ๒๕๕๕) นอกจากนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ ได้กำหนดว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน ได้ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านการบริหารจัดการ (๒) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (๓) ด้านการเงินและการคลัง (๔) ด้านการบริการสาธารณะ และ (๕) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ใน ๔ มิติ ได้แก่ (๑) มิติด้านประสิทธิผล (๒) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (๓) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (๔) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๖๑) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน ใน ๔ ประเด็นคือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำนวความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมใน ๔ ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

แนวคิดการให้บริการ

แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในองค์กรมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงขององค์กรในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

- ๑) ลูกค้าต้องถูกเสมอ
- ๒) ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่ตัวพระรอง
- ๓) งานบริการเป็นงานผู้ให้
- ๔) งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
- ๕) รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
- ๖) บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
- ๗) ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
- ๘) บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
- ๙) บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ

- ๑) แต่งกายเรียบร้อย
- ๒) พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
- ๓) ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
- ๔) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้มที่สุุดชื่นประทับใจ
- ๕) หลีกเสียงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- ๖) แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
- ๗) หลีกเสียงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียวใส่อารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
- ๘) ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้น คืองานหรือหน้าที่ของเรา
- ๙) ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

สรุปได้ว่า แนวความคิดในการให้บริการเพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้ซ้ำ การบริการเป็นผู้ให้จะต้องมีจิตใจอดทน เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะชัดเจน แสดงให้ปรากฏชัดว่ามีความเต็มใจที่จะให้บริการระลึกเสมอว่าต้องอดทน อดกลั้นยกให้ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเป็นผู้ถูกเสมอ

เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

- การวัดความพึงพอใจ กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ
- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
 - ๔ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
 - ๓ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
 - ๒ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
 - ๑ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

๑. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
๒. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
๓. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง คำอ่านจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
๖. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ มาก
 - ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
 - ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน ขอรับการประเมิน จำนวน ๖๐๐ คน แยกเป็นงานบริการต่างๆ ดังนี้

๑) งานจัดเก็บรายได้	จำนวน ๒๗๑ คน
๒) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๕๒ คน
๓) งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๒๒ คน
๔) งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๕๕ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ๙๐ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณนั้นคือ

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

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ
 N คือ ขนาดของประชากร
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด ๖๐๐ คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ ๑๐ หรือ ๐.๑๐ ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้ดังนี้

$$n = \frac{600}{1+600(0.10)^2}$$
$$= 85.71$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน ๘๖ คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนด และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๐๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota sampling และการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ โดยใช้สัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการแต่ละงานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง จำนวน ๒๐๐ ตัวอย่าง ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม

ประเภทของงานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ ^๑ (คน)	จำนวนตัวอย่าง ^๒ (คน)
๑. งานจัดเก็บรายได้	๒๗๑	๙๐
๒. งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๕๒	๕๑
๓. งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๒๒	๔๑
๔. งานบริการข้อมูลข่าวสาร	๕๕	๑๘
รวม	๖๐๐	๒๐๐

หมายเหตุ ๑ : สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่

๒ : จำนวนตัวอย่างของแต่ละงานคำนวณจาก (๒๐๐/๖๐๐) คูณด้วยจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงาน

จากจำนวนตัวอย่างในแต่ละงานดังกล่าว จะทำการสอบถามหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) กล่าวคือ จะยึดครัวเรือนที่ตั้งบ้านเรือนตามถนนสายต่างๆ เป็นหน่วยสุ่ม และดำเนินการสุ่มครัวเรือนแรก รวมทั้งครัวเรือนถัดๆ ไป โดยเว้นระยะของครัวเรือนแต่ละช่วงเท่าๆ กัน แล้วจึงสอบถามหัวหน้าครัวเรือน/สมาชิกครัวเรือนในงานต่างๆ ที่ใช้บริการหากครัวเรือนใดไม่ได้ใช้บริการงานต่างๆ ดังกล่าว จะใช้ตัวอย่างสำรอง (ครัวเรือนที่สุ่มสำรองไว้ทดแทนตัวอย่างจริง) ทดแทนครัวเรือนเหล่านั้น

สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๓ สรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานจัดเก็บรายได้	๙๐	๔๕.๐
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๕๑	๒๕.๕
งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔๑	๒๐.๕
งานบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๘	๙.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
เพศ		
ชาย	๘๘	๔๔.๐
หญิง	๑๒๒	๕๖.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
อายุ		
๑๘-๒๐ ปี	๑๐	๕.๐
๒๑-๔๐ ปี	๘๗	๔๓.๕
๔๑-๖๐ ปี	๔๕	๒๒.๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๕๘	๒๙.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
สถานภาพ		
โสด	๒๙	๑๔.๕
สมรส	๑๓๖	๖๘.๐
หม้าย/หย่าร้าง	๓๕	๑๗.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๘๑	๔๐.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๙	๑๙.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๔๕	๒๒.๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๖.๕
ปริญญาตรี	๒๐	๑๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

.../ตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	๗๕	๔๐.๕
รับจ้างทั่วไป	๔๓	๒๑.๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๒.๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๑	๑๕.๕
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๒๙	๑๔.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๑.๕
ว่างงาน	๑	๐.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	๒๔	๑๒.๐
๑-๕,๐๐๐ บาท	๓๔	๑๗.๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๔	๔๒.๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๕	๑๗.๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๗.๕
๒๐,๐๐๑ - บาทขึ้นไป	๘	๔.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
๑ - ๕ ครั้ง/ปี	๑๖๖	๘๓.๐
๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี	๒๖	๑๓.๐
๑๑ - ๑๕ ครั้ง/ปี	๔	๒.๐
มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี	๔	๒.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๙๒	๔๖.๐
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๔๘	๒๔.๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๓๕	๑๗.๕
๑๔.๐๑ - ปิดทำการ	๒๓	๑๑.๐
อื่นๆ	๒	๑.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน จากผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด และงานบริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ละ ๕๖.๐ โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ รองลงมาคือ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐ ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐ รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมาคือ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ ๑ - ๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ รองลงมาคือ ๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐ และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ รองลงมาคือ เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไชยในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไชยแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	χ	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๗	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๘	๐.๔๖	๙๓.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไชยในอำเภอยะหา จังหวัดยะลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๒.๒๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไชยแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	χ	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. งานจัดเก็บรายได้	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒. งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔.๖๔	๐.๔๗	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔. งานบริการข้อมูลข่าวสาร	๑.๗๐	๐.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๘	๐.๔๖	๙๓.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไชยในอำเภอยะหา จังหวัดยะลา แยกตามงานต่างๆ ความอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยงานจัดเก็บรายได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ งานบริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๙.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ และงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปายโขยซีแฉ แยกตามงานและรายข้อ

๑. งานจัดเก็บรายได้

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๒	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๕	๙๔.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปายโขยซีแฉ อำเภอยะลา จังหวัดยะลา งานจัดเก็บรายได้ มีความพื้ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๗๗	๐.๔๓	๙๕.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๕	๐.๔๒	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปายโขยซีแฉ อำเภอยะลา จังหวัดยะลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย				มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ มีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจในการบริการคั่นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๓	๐.๔๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๓	๐.๔๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๑	๐.๔๕	๙๔.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแนอำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ ความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐

๒. งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจในการบริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๕๐	๘๙.๔๐	มาก
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	๔.๖๗	๐.๔๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มาก
เฉลี่ย	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๕	๐.๔๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐

๓. งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจในการบริการงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	๙๒.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๔	๐.๔๗	๙๒.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงเยนา อำเภอยะหา จังหวัดยะลา งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๕๑	๐.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๓	๐.๔๘	๙๒.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงเยนา อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	χ	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๓๗	๐.๔๙	๘๗.๔๐	มาก
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	χ	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐

๔. งานบริการข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจในการบริการงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๐.๔๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา งานบริการข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๙	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	๔.๖๗	๐.๔๙	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๑	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๗๘	๐.๔๓	๙๕.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๗	๐.๔๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการข้อมูลข่าวสาร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับ บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนใน การให้บริการ และความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือ ร้อยละ ๙๓.๔๐

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔.๖๑	๐.๕๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๖๗	๐.๔๙	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการข้อมูลข่าวสาร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการ	χ	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๓	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๙	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๖	๐.๕๑	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๒	๐.๔๖	๙๔.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการข้อมูลข่าวสาร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการ	χ	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๓	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๖	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๓	๙๕.๖๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๗๖	๐.๔๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการข้อมูลข่าวสาร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐

สรุป และข้อเสนอแนะ

๑. สรุปผลการประเมิน

ตาราง ๒๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานจัดเก็บรายได้	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๒	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๐.๔๕	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔.๖๔	๐.๔๗	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	๙๒.๖๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
งานบริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๘	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๐.๔๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๘	๐.๔๖	๙๓.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยงานจัดเก็บรายได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ งานบริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับหรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ และงานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐

๒. ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ (ตารางที่ ๓) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานจัดเก็บรายได้มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็นงานบริการข้อมูลข่าวสารมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ (ตารางที่ ๒๕) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปายโขงชีแ่น มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระการปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างและมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น ควรมีการแจ้งขั้นตอนของการใช้บริการในงานต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อจะทำให้ผู้รับบริการจะได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้นการกำหนดขั้นตอนการให้บริการจะต่อลดขั้นตอนการให้บริการให้มากที่สุด รวมทั้งควรลดเอกสารคำร้องต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการรับบริการมากขึ้น ตลอดจนในงานบางงานอาจจะมีการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานการรับชำระภาษีประเภทต่างๆ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ (ตารางที่ ๓) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานจัดเก็บรายได้ และงานบริการข้อมูลข่าวสาร มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาเป็นงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ (ตารางที่ ๒๕) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปายโขงชีแ่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงานมีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวกประหยัด และรวดเร็ว รวมทั้งมีการพบปะกับประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ควรจะมีหลากหลายช่องทางให้สอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และภูมิรู้ของแต่ละคนที่แตกต่างกันดังนั้นจึงควรกำหนดช่องทางให้ตรงกับสภาพของกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ กล่าวคือ อาจจะมีช่องทางดั้งเดิม อาทิ เดินทางมารับบริการที่หน่วยงาน นอกจากนั้นอาจจะมีช่องทางใหม่ๆ อาทิ การให้หรือรับบริการผ่านทางสมาร์ทโฟน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ (ตารางที่ ๓) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาเป็นงานลงทะเบียนผู้สูงอายุมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ (ตารางที่ ๒๕) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ

(๑) การยิ้มแย้มแจ่มใส (๒) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (๓) มีการสื่อสารที่ดี และ (๔) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนเพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่ให้บริการในงานบริการต่างๆ จะต้องปลูกฝังเกี่ยวกับจิตบริการ ดังนั้น องค์การจึงควรจะมีแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อจะทำให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีมากขึ้น รวมทั้งจะต้องกำหนดระบบการประเมิน การปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และจะส่งผลให้การให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้นด้วย

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ (ตารางที่ ๓) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการข้อมูลข่าวสาร มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาเป็นงานจัดเก็บรายได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ (ตารางที่ ๒๕) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งานส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ รวมทั้งดูแลตรวจตราความสะอาดและภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงามเพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในอาคารสถานที่ จึงควรมีโครงการต่างๆ ที่จะให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาอาคารสถานที่ในโอกาสต่างๆ รวมทั้งควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีการประเมินด้านต่างๆ อยู่เป็นประจำ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- () งานจัดเก็บรายได้
- () งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ
- () งานลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- () งานบริการข้อมูลข่าวสาร

๒. เพศ

- () ชาย
- () หญิง

๓. อายุ.....ปี

๔. สถานภาพ

- () โสด
- () สมรส
- () หม้าย/หย่าร้าง

๕. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- () มัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนปลาย
- () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ()ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

๖. อาชีพ

- () การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง
- () รับจ้างทั่วไป
- () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- () ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- () นักเรียน/นักศึกษา
- ()ว่างงาน
- () อื่นๆ (ระบุ).....

๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- () ไม่มีรายได้
- () ๑ - ๕,๐๐๐ บาท
- () ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
- () ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท
- () ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
- () ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

๘. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- () ๑ - ๕ ครั้ง/ปี
- () ๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี
- () ๑๑ - ๑๕ ครั้ง/ปี
- () มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี

๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- () ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.
- () ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.
- () ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.
- () ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ
- () อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ					
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงโขงหลง
อำเภอเยาะหา จังหวัดยะลา