รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ



องค์การบริหารส่วนตำบลละแอและมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

พ.ศ. 2561

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ซึ่งประเมินจากงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการตรวจสุขภาพ และด้านการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2561 คณะผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

คณะผู้จัดทำรายงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
การดำเนินการประเมิน	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	4
การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	9
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	34
- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ “งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน)”	35
- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ “งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่)”	39
- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ “งานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ”	43
- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ “งานด้านการจัดเก็บรายได้”	47
รายชื่อคณะผู้จัดทำและที่ปรึกษาโครงการ	51

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กิจกรรม/สถานที่ และหมู่บ้านที่ดำเนินการในงานบริการโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 8 กิจกรรม	5
2	โครงการ/สถานที่ และหมู่บ้านที่ดำเนินการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่ จำนวน 10 โครงการ	6
3	หมู่บ้านและจำนวนของผู้รับบริการการตรวจสุขภาพ	7
4	รายการของการจัดเก็บรายได้ และจำนวนผู้รับบริการ	8
5	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 355 คน	10
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 355 คน	13
7	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่ จำนวน 355 คน	16
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 355 คน	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 108 คน	21

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 108 คน	23
11	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 269 คน	26
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 269 คน	29
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ	31

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการการจัดโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ



องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปี พ.ศ.2537 จังหวัดยะลาเป็นจังหวัดหนึ่งในชายแดนภาคใต้ แบ่งการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอกรงปินัง อำเภอบันนังสตา อำเภอยะหา อำเภอกาบัง อำเภอรามัน อำเภอธารโต และอำเภอเบตง ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลละแอ (La-ae) ตั้งในอำเภอยะหา ซึ่งมี 6 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือติดกับตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ทิศใต้ติดกับตำบลปะแต อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

ทิศตะวันออกติดกับตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

ทิศตะวันตกติดกับตำบลยะหา อำเภอยะหา จังหวัดยะลา

สภาพพื้นที่ทั่วไปของตำบลละแอเป็นภูเขา ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น ทำสวนยางพารา สวนผลไม้ และทางปศุสัตว์

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปโภค
6. การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปณสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในทองถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ และด้านการบริการจัดเก็บรายได้

การดำเนินการประเมิน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นประชาชนในตำบลละแอ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ที่รับบริการจากโครงการ/กิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ในปีงบประมาณ 2561 และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan , อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์,2551 : 38) มีรายละเอียดของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังตาราง

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	โครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	4,615	355
2	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่	4,615	355
3	การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ	373	108
4	การจัดเก็บรายได้	902	269

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดโครงการ/กิจกรรมด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีจำนวน 4 ชุด แต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการจากการจัดโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert โดยกำหนดหนักไว้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามแต่ละชุด ประกอบด้วยจำนวนข้อสอบถาม ดังนี้

ชุดที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 17 ข้อ

ชุดที่ 2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่ จำนวน 16 ข้อ

ชุดที่ 3 ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 20 ข้อ

ชุดที่ 4 ด้านการการจัดเก็บรายได้ จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลละแอร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามโครงการ/กิจกรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ และด้านการการจัดเก็บรายได้ รายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน

ตาราง 1 กิจกรรม/สถานที่ และหมู่บ้านที่ดำเนินการในงานบริการโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 24 กิจกรรม

ลำดับที่	กิจกรรม/สถานที่	หมู่ที่
1	ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายตะโละสาโระ-บ้านนตูวี	1
2	ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายปลายนา	2
3	ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายบ้านกูแบจือเนาะ	5
4	บุกเบิกถนนลูกรัง สายปลายนา-เจาะดีแย	2
5	บุกเบิกถนนลูกรัง สายปิยะ-กำปง	3
6	บุกเบิกถนนลูกรัง สายบ้านกูแบรายอ-บ้านกือยอง	4
7	บุกเบิกถนนลูกรัง สายบ้านเจาะตีเมาะ	6
8	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายตะโละสาโระ-บ้านนตูวี	1
9	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายกือยานา ตอน 2 (ภายในหมู่บ้าน)	3

ลำดับที่	กิจกรรม/สถานที่	หมู่ที่
10	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายคละ-คละใน	4
11	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายแตบาแด	5
12	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สายเสาะสุวรรณ	6
13	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนลูกรัง สายกือยา-ตะโละทอ	3
14	ปรับปรุงซ่อมแซมถนนลูกรัง สายแวสุวรรณ	6
15	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายบ้านนตูวี-บีรู	1
16	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายบ้านนตูวี-กอแย	1
17	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายตะโละฮาแย	1
18	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายปลายนา	2
19	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สากูแบรายอ-ตาเป๊าะ	4
20	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายปิยะ-บ้านกูแบจือเนาะ	5
21	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายเสาะสุวรรณ	6
22	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายเจาะลอแง	6
23	ซ่อมสร้างถนนลาดางแอสฟัลท์ติก สายบ้านกือยา (ภายในหมู่บ้าน)	3
24	ซ่อมสร้างถนนลาดางแอสฟัลท์ติก สายโรงเรียนบ้านวังสำราญ-บ้านคละ	4

3.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่

ตาราง 2 โครงการ/สถานที่ และหมู่บ้านที่ดำเนินการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่ จำนวน 10 โครงการ

ลำดับที่	โครงการ/สถานที่	หมู่ที่
1	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายบ้านตูวี-บีรู	1
2	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายบ้านตูวี-กอแย	1
3	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายตะโละฮาแย	1

ลำดับที่	โครงการ/สถานที่	หมู่ที่
4	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายปลายนา	2
5	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายปิยะ-บ้านกูแบจือเนาะ	5
6	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายเสาะสุวรรณ	6
7	ซ่อมแซมถนนลูกรัง สายเจาะลอแง	6
8	ซ่อมแซมถนนลาดยาง สายกูแบรายอ-สากูแบรายอ-ตาเป๊าะ	4
9	ขุดลอกหน้าฝาย	1
10	พัฒนาพื้นที่บริเวณมัสยิด	1

3.3 ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ

ตาราง 3 หมู่บ้านและจำนวนของผู้รับบริการการตรวจสุขภาพ

ลำดับที่	หมู่บ้าน	จำนวนผู้รับบริการ
1	หมู่ที่ 1	40
2	หมู่ที่ 2	18
3	หมู่ที่ 3	20
4	หมู่ที่ 4	48
5	หมู่ที่ 5	14
6	หมู่ที่ 6	15
	รวม	155

3.4 ด้านการการจัดเก็บรายได้

ตาราง 4 รายการของการจัดเก็บรายได้ และจำนวนผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1	การจัดเก็บภาษี	316
2	การจัดเก็บค่าธรรมเนียม	317
3	การจัดเก็บค่าสาธารณูปโภค	175
4	การจัดเก็บรายได้จากร้านค้า	81
5	การจัดเก็บค่าจดทะเบียนพาณิชย์	13
	รวม	902

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามลักษณะของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยเรียบเรียงเนื้อหา

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 ค่าร้อยละ

5.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2555 : 63)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^{k} f_i x_i}{n}$$

เมื่อ x_i = คะแนนกึ่งกลางชั้น

f_i = ความถี่ของคะแนนแต่ละชั้น

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2555 : 74)

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{k} f_i\left(x_i - \bar{x}\right)^2}{n-1}}$$

เมื่อ f_i = ความถี่ของคะแนนแต่ละชั้น

x_i = คะแนนกึ่งกลางชั้น

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ย

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ และด้านการจัดเก็บรายได้ ดังนี้

1. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน**

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 355 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	46.20
หญิง	191	53.80
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	61	17.18
31 – 40 ปี	180	50.70
41 – 50 ปี	57	16.06
51 – 60 ปี	46	12.96
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	11	3.10

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	58	16.34
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	133	37.46
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	75	21.13
ปริญญาตรี	84	23.66
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.41
อาชีพ		
เกษตรกร	136	38.31
รับจ้าง	93	26.20
ลูกจ้าง	41	11.55
ธุรกิจส่วนตัว	55	15.49
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.61
พนักงานของรัฐ	3	0.84
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	37	10.42
5,001 – 10,000 บาท	106	29.86
10,001 – 15,000 บาท	115	32.39
15,001 – 20,000 บาท	76	21.41
ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป	21	5.92

ที่อยู่		
หมู่ที่ 1	60	16.90
หมู่ที่ 2	59	16.62
หมู่ที่ 3	58	16.34
หมู่ที่ 4	59	16.62
หมู่ที่ 5	60	16.90
หมู่ที่ 6	59	16.62
งานที่รับบริการ		
การสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	155	43.66
การซ่อมสร้างผิวลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	61	17.18
การปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	66	18.59
การบุกเบิกถนนลูกรัง	41	11.55
การซ่อมแซมถนนลูกรัง	32	9.02

จากตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.46 ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.31 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละหมู่บ้านมีจำนวน 58 – 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34 – 16.90 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับบริการงานการการสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซึ่งมีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อย 43.66

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน จำนวน 355 คน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนการดำเนินโครงการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
2. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ	4.42	0.49	88.40	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ				
3. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
4. การให้เส้นทางลัดเพื่อการเดินทางที่สะดวก	4.50	0.50	90.00	มาก
5. ความเหมาะสมของวัน/เวลา ในการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
6. การดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด	4.47	0.50	89.40	มาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ				
7. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและการพูดจาที่สุภาพ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
9. การแสดงสัญลักษณ์แจ้งผู้ใช้เส้นทางระหว่างดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
10. สภาพความพร้อมของวัสดุ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.47	0.50	89.40	มาก
<u>ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ</u>				
11. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนมีความรวดเร็ว	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
12. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนมีสภาพคงทนแข็งแรง	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
13. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนทำให้การเดินทางได้สะดวกรวดเร็ว	4.63	0.48	92.60	มากที่สุด
14. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนมีสภาพที่ดีและปลอดภัยในการใช้งาน	4.58	0.50	92.60	มากที่สุด
15. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
16. ท่านพึงพอใจในเส้นทางที่เป็นงานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนที่สร้างขึ้น	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
17. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
รวม	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 รายการแรก คือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นส่วน ($\bar{x}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และงานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนทำให้การเดินทางได้สะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่ จำนวน 355 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	173	48.73
หญิง	182	51.27
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	78	21.97
31 – 40 ปี	135	38.03
41 – 50 ปี	49	13.80
51 – 60 ปี	75	21.13
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	18	5.07
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	192	54.08
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	123	34.65
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	23	6.48
ปริญญาตรี	15	4.23
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.56

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	169	47.61
รับจ้าง	134	37.75
ลูกจ้าง	12	3.38
ธุรกิจส่วนตัว	17	4.79
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.13
พนักงานของรัฐ	19	5.35
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	154	43.38
5,001 – 10,000 บาท	174	49.01
10,001 – 15,000 บาท	10	2.82
15,001 – 20,000 บาท	4	1.13
ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป	13	3.66
ที่อยู่		
หมู่ที่ 1	60	16.90
หมู่ที่ 2	60	16.90
หมู่ที่ 3	61	17.18
หมู่ที่ 4	59	16.62
หมู่ที่ 5	60	16.90
หมู่ที่ 6	55	15.49

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่รับบริการ		
การซ่อมแซมถนนลูกรัง	239	67.32
การขุดลอกหน้าฝาย	95	26.76
การพัฒนาพื้นที่บริเวณมัสยิด	21	5.92

จากตาราง 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 51.27 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.03 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.08 ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.61 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.01 ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละหมู่บ้านมีจำนวน 55 – 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 – 17.18 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับบริการงานการการซ่อมแซมถนนลูกรัง ซึ่งมีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อย 67.32

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 355 คน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. การติดต่อสำหรับการขอรับบริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการตอบรับคำขอบริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ				
3. ระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
4. การให้ความช่วยเหลือที่เป็นระบบและตรงต่อความต้องการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
5. การให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
6. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	4.94	2.47	98.80	มากที่สุด
7. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้การบริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ				
8. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามพื้นที่	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
9. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยที่ดี	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
11. สภาพความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
12. เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
<u>ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ</u>				
13. การดำเนินการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
14. สภาพความพร้อมในการใช้งาน	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
15. ผลการดำเนินโครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
16. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
รวม	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด

จากตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 รายการแรก ได้แก่ ผลการดำเนินโครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.20 ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.20 ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้การบริการ ($\bar{X}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 99.00 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยที่ดี ($\bar{X}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 99.00 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 108 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	44.44
หญิง	60	55.56
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	14	12.96
31 – 40 ปี	22	20.37
41 – 50 ปี	17	15.74
51 – 60 ปี	27	25.00
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	28	25.93
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	49	45.37
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	26	24.07
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	5	4.63
ปริญญาตรี	3	2.78
สูงกว่าปริญญาตรี	25	23.15

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	57	52.78
รับจ้าง	43	39.81
ลูกจ้าง	8	7.41
ที่อยู่		
หมู่ที่ 1	28	25.93
หมู่ที่ 2	12	11.11
หมู่ที่ 3	14	12.96
หมู่ที่ 4	34	31.48
หมู่ที่ 5	10	9.26
หมู่ที่ 6	10	9.26

จากตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.37 ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละหมู่บ้านมีจำนวน 10 – 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 – 31.48

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 108 คน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตรวจสุขภาพ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. การเผยแพร่เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความเหมาะสมของวัน/เวลา ในการบริการตรวจสุขภาพ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการรอเพื่อเข้ารับการตรวจสุขภาพ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
5. การดำเนินการบริการตรวจสุขภาพเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
6. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
7. การจัดลำดับก่อน-หลังผู้เข้ารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
8. ความต่อเนื่องของการจัดโครงการตรวจสุขภาพที่ดี	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<u>เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</u>				
9. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
10. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
11. การบริการด้วยความสุภาพและและมีอัธยาศัย	4.88	0.35	**97.60**	มากที่สุด
12. การอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการตรวจสุขภาพมีความชัดเจน	4.87	0.34	**97.40**	มากที่สุด
13. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.84	0.37	**96.80**	มากที่สุด
<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.32	**97.80**	มากที่สุด
15. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการตรวจสุขภาพ	4.78	0.45	**95.60**	มากที่สุด
16. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อเข้ารับการตรวจสุขภาพ	4.86	0.35	**97.20**	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ				
17. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
18. การนำผลจากการตรวจสุขภาพไปใช้ในการดูแลสุขภาพตนเอง	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
19. การบริการตรวจสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
20. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการตรวจสุขภาพ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
รวม	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 รายการแรก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80 การจัดลำดับก่อน-หลังผู้เข้ารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และการบริการด้วยความสุภาพและและมีอัธยาศัย ($\bar{x}$ = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 269 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	98	36.43
หญิง	171	63.57
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	46	17.10
31 – 40 ปี	110	40.89
41 – 50 ปี	44	16.36
51 – 60 ปี	52	19.33
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	17	6.32
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	27	10.04
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	47	17.47
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	94	34.94
ปริญญาตรี	101	37.55

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	81	30.11
รับจ้าง	101	37.55
ลูกจ้าง	31	11.52
ธุรกิจส่วนตัว	33	12.27
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	7.81
พนักงานของรัฐ	2	0.74
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	16	5.95
5,001 – 10,000 บาท	144	53.53
10,001 – 15,000 บาท	77	28.62
15,001 – 20,000 บาท	26	9.67
ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป	6	2.23
งานที่รับบริการ		
การจัดเก็บภาษี	94	34.94
การจัดเก็บค่าธรรมเนียม	95	35.32
การจัดเก็บค่าสาธารณูปโภค	52	19.33
การจัดเก็บรายได้จากร้านค้า	24	8.92
การจัดเก็บค่าจดทะเบียนพาณิชย์	4	1.49

จากตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากงานด้านการจัดเก็บรายได้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 63.57 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 40.89 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 37.55 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 37.55 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 53.53 สำหรับงานที่มีผู้รับบริการมาก 2 รายการ คือ ผู้ที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อย 34.94 และการจัดเก็บภาษี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 269 คน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
2. การเผยแพร่เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความเหมาะสมของวัน/เวลา ในการบริการ	4.55	0.51	91.00	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการรอเพื่อเข้ารับการบริการ	4.63	0.84	92.60	มากที่สุด
5. การดำเนินการบริการเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.54	0.51	90.80	มากที่สุด
6. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
7. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้เข้ารับบริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ				
8. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
9. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.49	0.50	89.80	มาก
10. การบริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดี	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
11. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
12. การอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
13. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก				
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	**0.44**	**94.80**	มากที่สุด
15. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อเข้ารับบริการ	4.51	**0.50**	**90.20**	มากที่สุด
ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ				
16. การบริการมีความต่อเนื่องและเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด
17. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ	4.48	0.50	89.60	มาก
รวม	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 รายการแรก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x}$ = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และการบริการมีความต่อเนื่องและเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้รับบริการในงาน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ประจำปีงบประมาณ 2561 ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ และด้านการจัดเก็บรายได้

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทีมีต่องานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
ด้านการจัดเก็บรายได้	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
รวม	4.72	0.41	94.40	มากที่สุด

จากตาราง 13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$=4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ($\bar{x}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{x}$=4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}$=4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนส่วนตำบลละแอ ในงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ และด้านการจัดเก็บรายได้ ทั้งนี้ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ดังนี้

1.1 เป็นโครงการที่เข้าถึงพื้นที่ และประชาชนได้ประโยชน์จริง

1.2 ต้องการให้มีโครงการนี้ทุก ๆ หมู่บ้าน

1.3 ควรจัดกิจกรรมรูปแบบนี้อีก เพราะสามารถลงพื้นที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรง

2. ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน

2.1 ควรมีการติดตามผลการใช้งานเป็นระยะ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง หรือต้องการพัฒนา

2.2 ควรเพิ่มกิจกรรมในงานด้านพัฒนาชุมชนให้มากขึ้น และให้มีความหลากหลาย

บรรณานุกรม

สุทธนู ศรีไสย์. (2551). **สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2555). **สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

“งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน)”

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามนี้ ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน)” ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ทางผู้ประเมินจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบประเมินเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งข้อมูลที่ได้จะไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใด ๆ ต่อท่านอย่างใดทั้งสิ้น เพราะผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

❍ ชาย ❍ หญิง

2. อายุ

❍ ไม่เกิน 30 ปี ❍ 31-40 ปี ❍ 41-50 ปี

❍ 51-60 ปี ❍ ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❍ ประถมศึกษา ❍ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ❍ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

❍ ปริญญาตรี ❍ สูงกว่าปริญญาตรี ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

❍ เกษตรกร ❍ รับจ้าง ❍ ลูกจ้าง

❍ ธุรกิจส่วนตัว ❍ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❍ พนักงานของรัฐ

❍ อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

❍ ไม่เกิน 5,000 บาท ❍ 5,001 – 10,000 บาท ❍ 10,001 – 15,000 บาท

❍ 15,001 – 20,000 บาท ❍ ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

6. ที่อยู่

❍ หมู่ที่ 1 ❍ หมู่ที่ 2 ❍ หมู่ที่ 3

❍ หมู่ที่ 4 ❍ หมู่ที่ 5 ❍ หมู่ที่ 6

7. งานที่รับบริการ

❍ การสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

❍ การซ่อมสร้างผิวลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต

❍ การปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

❍ การบุกเบิกถนนลูกรัง

❍ การซ่อมแซมถนนลูกรัง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน)"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

และ ✓ ในช่อง "ไม่มีข้อมูล" เมื่อท่านไม่ทราบข้อมูลในข้อนั้น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ช่องทางการให้บริการ						
1. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนการดำเนินโครงการ						
2. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ						
ขั้นตอนการให้บริการ						
3. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน						
4. การให้เส้นทางลัดเพื่อการเดินทางที่สะดวก						
5. ความเหมาะสมของวัน/เวลา ในการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน						
6. การดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด						
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
7. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและการพูดจาที่ความสุภาพ						
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน						
สิ่งอำนวยความสะดวก						
9. การแสดงสัญลักษณ์แจ้งผู้ใช้เส้นทางระหว่างดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ						
10. สภาพความพร้อมของวัสดุ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ						
11. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนมีความรวดเร็ว						
12. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนมีสภาพคงทนแข็งแรง						
13. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนทำให้การเดินทางได้สะดวกรวดเร็ว						
14. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนมีสภาพที่ดีและปลอดภัยในการใช้งาน						
15. งานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น						
16. ท่านพึงพอใจในเส้นทางที่เป็นงานก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนที่สร้างขึ้น						
17. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ						

ตอนที่ 3 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
"งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่)"

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามนี้ ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่)" ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ทางผู้ประเมินจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบประเมินเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งข้อมูลที่ได้จะไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใด ๆ ต่อท่านอย่างใดทั้งสิ้น เพราะผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

❍ ชาย ❍ หญิง

2. อายุ

❍ ไม่เกิน 30 ปี ❍ 31-40 ปี ❍ 41-50 ปี
❍ 51-60 ปี ❍ ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❍ ประถมศึกษา ❍ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ❍ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า
❍ ปริญญาตรี ❍ สูงกว่าปริญญาตรี ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

- ❍ เกษตรกร
- ❍ รับจ้าง
- ❍ ลูกจ้าง
- ❍ ธุรกิจส่วนตัว
- ❍ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ❍ พนักงานของรัฐ
- ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ❍ ไม่เกิน 5,000 บาท
- ❍ 5,001 – 10,000 บาท
- ❍ 10,001 – 15,000 บาท
- ❍ 15,001 – 20,000 บาท
- ❍ ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป
- ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

6. ที่อยู่

- ❍ หมู่ที่ 1
- ❍ หมู่ที่ 2
- ❍ หมู่ที่ 3
- ❍ หมู่ที่ 4
- ❍ หมู่ที่ 5
- ❍ หมู่ที่ 6

7. งานที่รับบริการ

- ❍ การซ่อมแซมถนนลูกรัง
- ❍ การขุดลอกหน้าฝาย
- ❍ การพัฒนาพื้นที่บริเวณมัสยิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ซ่อมแซมถนน/ขุดลอกหน้าฝาย/พัฒนาพื้นที่)"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5= มากที่สุด 4= มาก 3= ปานกลาง 2= น้อย 1= น้อยที่สุด

และ ✓ ในช่อง "ไม่มีข้อมูล" เมื่อท่านไม่ทราบข้อมูลในข้อนั้น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ช่องทางการให้บริการ						
1. การติดต่อสำหรับการขอรับบริการ						
2. ระยะเวลาในการตอบรับคำขอบริการ						
ขั้นตอนการให้บริการ						
3. ระยะเวลาในการดำเนินงาน						
4. การให้ความช่วยเหลือที่เป็นระบบและตรงต่อความต้องการ						
5. การให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว						
6. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ						
7. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้การบริการ						
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
8. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามพื้นที่						
9. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยที่ดี						
สิ่งอำนวยความสะดวก						
11. สภาพความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						
12. เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน						

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ						
13. การดำเนินการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด						
14. สภาพความพร้อมในการใช้งาน						
15. ผลการดำเนินโครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน						
16. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ						

ตอนที่ 3 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

"โครงการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ"

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามนี้ ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "โครงการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ" ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ทางผู้ประเมินจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบประเมินเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว โดยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ก่อเกิดผลเสียหายใดๆ ต่อท่านอย่างใดทั้งสิ้น เพราะผลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

❍ ชาย ❍ หญิง

2. อายุ

❍ ไม่เกิน 30 ปี ❍ 31-40 ปี ❍ 41-50 ปี

❍ 51-60 ปี ❍ ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❍ ประถมศึกษา ❍ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ❍ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

❍ ปริญญาตรี ❍ สูงกว่าปริญญาตรี ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

❍ เกษตรกร ❍ รับจ้าง ❍ ลูกจ้าง

❍ ธุรกิจส่วนตัว ❍ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❍ พนักงานของรัฐ

❍ อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

❍ ไม่เกิน 5,000 บาท ❍ 5,001 – 10,000 บาท ❍ 10,001 – 15,000 บาท

❍ 15,001 – 20,000 บาท ❍ ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

6. ที่อยู่

❍ หมู่ที่ 1 ❍ หมู่ที่ 2 ❍ หมู่ที่ 3

❍ หมู่ที่ 4 ❍ หมู่ที่ 5 ❍ หมู่ที่ 6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "โครงการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

และ ✓ ในช่อง "ไม่มีข้อมูล" เมื่อท่านไม่ทราบข้อมูลในข้อนั้น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ช่องทางการให้บริการ						
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตรวจสุขภาพ						
2. การเผยแพร่เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ						

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ขั้นตอนการให้บริการ						
3. ความเหมาะสมของวัน/เวลา ในการบริการตรวจสุขภาพ						
4. ระยะเวลาในการรอเพื่อเข้ารับการตรวจสุขภาพ						
5. การดำเนินการบริการตรวจสุขภาพเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน						
6. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว						
7. การจัดลำดับก่อน-หลังผู้เข้ารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
8. ความต่อเนื่องของการจัดโครงการตรวจสุขภาพ						
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
9. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน						
10. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
11. การบริการด้วยความสุภาพและและมีอัธยาศัยที่ดี						
12. การอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการตรวจสุขภาพมีความชัดเจน						
13. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ						
สิ่งอำนวยความสะดวก						
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
15. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการตรวจสุขภาพ						
16. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อเข้ารับการตรวจสุขภาพ						

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ						
17. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ						
18. ผลการบริการตรวจสุขภาพช่วยกระตุ้นให้ท่านเอาใจใส่ต่อสุขภาพของตนเอง						
19. การบริการตรวจสุขภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น						
20. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการตรวจสุขภาพ						

ตอนที่ 3 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

“งานด้านการจัดเก็บรายได้”

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามนี้ ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการจัดเก็บรายได้” ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแอ ทางผู้ประเมินจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบประเมินเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว โดยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใดๆ ต่อท่านอย่างใดทั้งสิ้น เพราะผลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

❍ ชาย ❍ หญิง

2. อายุ

❍ ไม่เกิน 30 ปี ❍ 31-40 ปี ❍ 41-50 ปี

❍ 51-60 ปี ❍ ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❍ ประถมศึกษา ❍ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ❍ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

❍ ปริญญาตรี ❍ สูงกว่าปริญญาตรี ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

❍ เกษตรกร ❍ รับจ้าง ❍ ลูกจ้าง

❍ ธุรกิจส่วนตัว ❍ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❍ พนักงานของรัฐ

❍ อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

❍ ไม่เกิน 5,000 บาท ❍ 5,001 – 10,000 บาท ❍ 10,001 – 15,000 บาท

❍ 15,001 – 20,000 บาท ❍ ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ❍ อื่นๆ (ระบุ).....

6. งานที่รับบริการ

❍ การจัดเก็บภาษี

❍ การจัดเก็บค่าธรรมเนียม

❍ การจัดเก็บค่าสาธารณูปโภค

❍ การจัดเก็บรายได้จากร้านค้า

❍ การจัดเก็บค่าจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านการจัดเก็บรายได้"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

และ ✓ ในช่อง "ไม่มีข้อมูล" เมื่อท่านไม่ทราบข้อมูลในข้อนั้น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
ช่องทางการให้บริการ						
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ						
2. การเผยแพร่เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการ						
ขั้นตอนการให้บริการ						
3. ความเหมาะสมของวัน/เวลา ในการบริการ						
4. ระยะเวลาในการรอเพื่อเข้ารับการบริการ						
5. การดำเนินการบริการเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน						
6. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว						
7. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้เข้ารับบริการ						
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
8. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน						
9. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
10. การบริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดี						
11. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
12. การอธิบาย และชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน						
13. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย						

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	ไม่มีข้อมูล
สิ่งอำนวยความสะดวก						
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
15. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อเข้ารับบริการ						
ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ						
16. การบริการมีความต่อเนื่องและเสร็จตามเวลาที่กำหนด						
17. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ						

ตอนที่ 3 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ

รายชื่อคณะผู้จัดทำและที่ปรึกษาโครงการ

คณะผู้จัดทำ

1. อาจารย์ ดร. ลิลลา อดุลยศาสน์	หัวหน้าโครงการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ยธิกุล	คณะทำงาน
3. อาจารย์โรสลีนา จาราแว	คณะทำงาน
4. นางสาวเปาซียะ บาเหะ	คณะทำงาน

ที่ปรึกษาโครงการ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ โยธาทิพย์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. อาจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วตาทิพย์	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้
3. นายอิสมาแอล เจ๊ะเลาะ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแอ
4. นายกูอาดือนัน รงโซะ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแอ
5. นายอับดุลรอยะ อับดุลเล๊าะ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละแอ