



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย (สำนักปลัด) โทร. ๐-๔๒๕๓-๐๙๗๒

ที่ นพ ๗๖๔๐๑/-

วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และขออนุมัติประกาศผลสรุปการประเมินดังกล่าวปิดประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผยผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย [www.patai.go.th](http://www.patai.go.th) ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่นำเรียนพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายสมยศ เหมะจรินทร์)

รองปลัด รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิราภรณ์ คำแหง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

คำสั่ง

( / ) อนุมัติ

( ) ไม่อนุมัติเพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายวิชัย สุรินาม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะท่าย  
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะท่าย

องค์การบริหารส่วนตำบลพะท่าย  
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

## คำนำ

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนมในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผน ปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย  
ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะ  
ทวย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๒
วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล	๒
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
วิเคราะห์ข้อมูล	๔
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๘

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลพะทายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. วิธีการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๖. วิเคราะห์ข้อมูล
๗. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**๑.๑ ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

**๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง**

ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทายที่สมัครใจทำแบบสอบถาม จำนวน ๘๕ คน

**๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓ ข้อ

- ๑) เพศ
- ๒) ช่วงอายุ
- ๓) ระดับการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ

- ๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน
- ๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- ๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ**

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ**

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
- ๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
- ๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
- ๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

**ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ**

- ๑) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**๓. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- ๓.๑ ศึกษาเอกสาร หลักการ ทฤษฎีและแนวคิด เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือในการประเมิน
- ๓.๒ กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือ
- ๓.๓ สร้างเครื่องมือตามขอบเขตและโครงสร้างตามที่กำหนด
- ๓.๔ นำเครื่องมือที่สร้างแล้วตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และนำมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของเครื่องมือ
- ๓.๕ นำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**๔. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล**

**๔.๑ วิธีการดำเนินการ**

ผู้ประเมินดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) จำนวน ๘๕ คน และให้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเข้าไปตอบ แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจที่สร้างขึ้น หลังจากนั้นทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติได้ผลลัพธ์ออกมาจึงนำไปเขียนและแปลผลและเขียนรายงานต่อไป

## ๔.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ประเมินได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๔.๒.๑ วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ ได้แก่

- เพศ
- ช่วงอายุ
- ระดับการศึกษา

โดยนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๔.๒.๒ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบประเมินค่าได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและ (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อโครงการ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (S.D.) การให้คะแนน คำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจใช้มาตราส่วนประมาณค่าโดย มีน้ำหนักคะแนน ๕ ระดับดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพอใจมาก
- ๓ หมายถึง มีความพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

## ๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ๕.๑ สถิติที่ใช้ในการหาค่าเฉลี่ย

$$\text{การหาค่าเฉลี่ย } (\bar{X}) = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
	X	หมายถึง	ค่าคะแนนของแต่ละคน
	$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	หมายถึง	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) บอกระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้ตอบว่าอยู่ในระดับใด ทั้งนี้ใช้เกณฑ์บอกระดับความคิดเห็นเสนอแนะ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	= ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	= ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	= ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	= ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	= ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุดควรปรับปรุง

## ๕.๒ การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{(n - 1)}}$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\Sigma X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนน
	$Ex^2$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนแต่ละคน ยกกำลังสองทีละตัว
	N	หมายถึง	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บอกความคิดเห็นที่คล้ายตามกันหรือแตกต่างกัน ถ้าค่า S.D. มีค่าตั้งแต่ ๑.๐๐ ขึ้นไปแสดงว่ารายการสอบถมนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นที่แตกต่าง กัน แต่ถ้าค่า S.D. มีค่าต่ำกว่า ๑.๐๐ ลงมา แสดงว่ารายการสอบถมนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นคล้ายตามกัน ถ้าค่า S.D. มีค่า ๐ แสดงว่ารายการสอบถมนั้นผู้ตอบมีความคิดเห็นเหมือนกันทุกคน

## ๖. วิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยผู้ประเมินขอเสนอผลการประเมินตามหัวข้อ ดังนี้

๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ

๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ(%)
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๗	๔๓.๕๓
หญิง	๔๘	๕๖.๔๗
อื่นๆ		
<b>รวม</b>	<b>๘๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. ช่วงอายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๑.๗๖
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๔๔.๗๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๒๓.๕๓
อายุมากกว่า ๕๐ ปี	๑๗	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๘๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๖	๔๒.๓๕
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๕	๑๗.๖๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒	๒.๓๕
ปริญญาตรี	๒๖	๓๐.๕๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๗.๐๖
<b>รวม</b>	<b>๘๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๖.๑ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๓ และเพศหญิง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๗ มีช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๑ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๕ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ อนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๙ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๖

**๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**  
**ตารางที่ ๖.๒** ความคิดเห็นต่อและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น / ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความหมาย
<b>ด้านที่ ๑</b> กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๓๐	๐.๕๘๘	มาก
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๒๖	๐.๕๙๑	มาก
๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๘	๐.๖๑๘	มาก
๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๐	๐.๕๙๔	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๐๑๕</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ ๒</b> ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๖๒	๐.๔๘๖	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๗	๐.๔๖๙	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๖๒	๐.๕๕๑	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๕๓๒	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๐๓๙</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านที่ ๓</b> ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๕๑	๐.๕๐๐	มากที่สุด
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๕๒	๐.๖๒๐	มากที่สุด
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๔.๔๘	๐.๖๓๘	มาก
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๕๓	๐.๔๙๙	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๐๗๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านที่ ๔</b> ด้านความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ			
๑) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๔.๖๙	๐.๕๕๓	มากที่สุด
๒) งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๘	๐.๗๖๓	มาก
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๒	๐.๓๘๔	มากที่สุด
๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๒๒	๐.๕๙๕	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๔๘๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวมทั้งหมด</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๐.๕๖๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๕๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**ด้านที่ ๑ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๓๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๐๑๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๘๘

๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๙๑

๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๖๑๘

๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๙๔

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๖๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๐๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๔๘๖

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๔๖๙

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๕๑

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับ พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๓๒

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๕๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๐๗๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๑.๕๐๐

๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๑.๖๒๐

๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๖๓๘

๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๑.๔๙๙

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ ๔.๕๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๔๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

๑) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๕๕๓

๒) งานด้านรายได้หรือภาษี มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๗๖๓

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๐.๓๘๔

๔) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ ๑.๕๙๕

### ๗. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ต่อไป โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๘๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ประเมินผลได้สร้างแบบสอบถาม และให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้กรอกแบบสอบถาม หลังจากนั้นดำเนินการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ และ ระดับการศึกษา รวมถึงข้อมูลที่ได้จากคำถามประเมินค่า ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ผลของการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และระดับการศึกษาประถมศึกษา ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด