

# ผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจ  
การให้บริการผู้ใช้ประโยชน์จากการบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

โทร. 0 7351 7950

โทรสาร 0 7351 7964

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บริบทการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ผู้ใช้ประโยชน์จากการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	1 - 2
บทที่ 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ	3 - 11
ภาคผนวก ตัวอย่างแบบสอบถาม	12 - 14

## บทที่ 1

### บริบทการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ผู้ใช้ประโยชน์จากการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์จากการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 2 งาน ได้แก่

#### 1. โครงการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส (1) ได้ออกข้อบัญญัติเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ.2542 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45(1) มาตรา 51 และมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ประกาศเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2542 (2) ได้ออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เรื่องการเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์และยานุสบ พ.ศ.2557 ประกาศเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2557 ถือเป็นภารกิจ การให้บริการโดยมีกองคลังองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

#### 2. โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ที่มา : กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส มีภารกิจ ในด้านการดูแลสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ซึ่งสนามกีฬาดังกล่าว ได้รับการถ่ายโอนจากการกีฬาแห่งประเทศไทย สนามกีฬานี้ นอกจากใช้ในการจัดการแข่งขันกีฬา ภายในหน่วยงานแล้ว ยังได้ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกองค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป เข้ามาใช้บริการสนามเพื่อการจัดการแข่งขันกีฬาและจัดกิจกรรมต่างๆ โดยทางกองการศึกษา ได้จัดทำ ผังและขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการแก่หน่วยงาน องค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป

ในการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปี 2564 ผลการประเมินในภาพรวมทั้ง 2 งาน พบว่า ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยการ ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60 ส่วนให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.40

#### ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจด้านต่างๆ ในภาพรวม ทั้ง 2 งานบริการ

งานบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	4.08	4.19	4.10	-	4.13	82.60
การให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	4.43	4.40	4.23	4.21	4.32	86.40

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของ ทั้ง 2 งานบริการ

งานบริการ	ผลการประเมิน			
	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	1.ด้านระบบกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.08	0.59	มาก
	2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.19	0.58	มาก
	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.51	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน	4.10	0.51	มาก
การให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.56	มาก
	2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.61	มาก
	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.54	มากที่สุด
	4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม 4 ด้าน	4.39	0.43	มาก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลความพึงใจต่อการดำเนินโครงการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std.Deviation)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ในการแปลผลของเบส (Best.1970:190) โดยพิจารณาจาก คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.50 – 5.00 ระดับความพึงใจมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 ระดับความพึงใจมาก
- 2.50 – 3.49 ระดับความพึงใจปานกลาง
- 1.50 – 2.49 ระดับความพึงใจน้อย
- 1.00 – 1.49 ระดับความพึงใจน้อยที่สุด

## บทที่ 2

### รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 2 งาน

1) งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
นราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 32 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 วิเคราะห์รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ	32	100.00
ชาย	17	53.10
หญิง	15	46.90
2.อายุ	32	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30 ปี	11	34.40
31 - 40 ปี	8	25.00
41 - 50 ปี	3	9.40
51 - 60 ปี	8	25.00
60 ปีขึ้นไป	2	6.30
รวม	32	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้  
เพศ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 เพศหญิง จำนวน 15  
คน คิดเป็น ร้อยละ 46.90 รวม ร้อยละ 100.00

อายุ ประกอบด้วย อายุ 20-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 อายุ 31-40 ปี  
จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 41-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 อายุ 51-60 ปี  
จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 รวม  
ร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ  
 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและ  
 ค่าธรรมเนียมบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวม

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 32		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.08	0.59	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.19	0.58	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.51	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.13</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษี  
 และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) และเมื่อ  
 พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ )  
 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้าน  
 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและ  
 ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 32		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	4.12	0.60	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	4.18	0.69	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	3.93	0.87	มาก
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	0.64	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษี  
 และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม  
 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ2.ความ  
 เป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน) ( $\bar{X} = 4.18$ )  
 รองลงมาคือข้อ1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.12$ )

ข้อ4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.09$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 3.93$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 32		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.60	มาก
6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	0.94	มาก
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	0.65	มาก
8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.00	0.58	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.19</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมาคือข้อ 7.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.21$ ) ข้อ6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 32		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
9.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.06	0.71	มาก
10.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	4.15	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.10	0.51	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ข้อ 9.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมาคือ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

-ไม่มี-



2) งานการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 101 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 วิเคราะห์รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	101	100.00
ชาย	83	82.2
หญิง	18	17.8
2. อายุ	101	100.00
12 - 19 ปี	10	9.9
20 - 30 ปี	32	31.7
31 - 40 ปี	30	29.7
41 - 50 ปี	23	22.8
51 - 60 ปี	4	4.0
60 ปีขึ้นไป	2	2.0
3. ระดับการศึกษา	101	100.00
ประถมศึกษา	1	1.0
มัธยมศึกษา	32	31.7
ปริญญาตรี	64	63.4
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.0
4. อาชีพ	101	100.00
รับราชการ	12	11.9
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	14	13.9
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	37	36.6
รับจ้าง	14	13.9
นักเรียน นักศึกษา	23	22.8
เกษตรกร	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้  
เพศ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 เพศหญิง จำนวน 18 คน  
คิดเป็นร้อยละ 17.8 รวมร้อยละ 100.00

อายุ ประกอบด้วย อายุ 12-19 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 อายุ 20-30 ปี  
จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 อายุ 41-  
50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รวม  
อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน ร้อยละ 2.00

รวมร้อยละ 100

การศึกษา ประกอบด้วย ประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 มัธยมศึกษา  
จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และสูงกว่า  
ปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รวมร้อยละ 100

อาชีพ ประกอบด้วย รับราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ  
จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60  
รับจ้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ  
22.80 และเกษตรกร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 รวม ร้อยละ 100

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการ  
ให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2564 (โดยรวม)

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	n = 101		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.47	มาก
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.46	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.53	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.36	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.27	0.36	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ  
พัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
2564 ( เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.38$ )  
รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.25$ )  
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	n = 101		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	4.20	0.58	มาก
2.บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการ	4.29	0.52	มาก
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.24	0.51	มาก
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.24	0.51	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.25</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ1.เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X}$  = 4.20) รองลงมาคือข้อ2.บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการ ( $\bar{X}$  = 4.29) ข้อ3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X}$  = 4.25) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)	n = 101		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.17	0.51	มาก
6.มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.15	0.50	มาก
7.มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.12	0.52	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมา คือ ข้อ6.มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.15$ ) ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ7.มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.12$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	n = 101		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
8.มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.38	0.58	มาก
9.มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม	4.38	0.55	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ข้อ 8.มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ ) และข้อ9.มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านคุณภาพการให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	n = 101		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
10.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.37	0.54	มาก
11.ได้บริการที่เป็นประโยชน์	4.35	0.50	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.36</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ10.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) และรองลงมา คือ ข้อ11.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

#### ข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำและจัดการขยะ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

**แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**การให้บริการข้าราชการและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด**

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

**๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน**

เพศ  ชาย  หญิง  
 อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  
 ๔๐ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป

**2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)					
๓	การบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น					
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๕	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๖	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ					
๙	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๐	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

**3. ข้อเสนอแนะอื่น**

.....  
 .....

จัดทำโดย กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนตามโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

  

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 12 ปี ( ) 12 - 19 ปี  
( ) 20 - 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี  
( ) 41 - 50 ปี ( ) 51 - 60 ปี  
( ) มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ( ) รับราชการ ( ) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ  
( ) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ( ) รับจ้าง  
( ) นักเรียน นักศึกษา ( ) เกษตรกร ( ) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านบริการสนามกีฬา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	กิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	😊 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
2	บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ					
3	ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
4	สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5	📖 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6	มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7	มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
8	🕒 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
9	มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม					
10	★ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
11	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา