



ผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการผู้ใช้ประโยชน์จากการบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



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. 2565 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 ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์และยานยนต์ พ.ศ.2557 ประกาศเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2557 ถือเป็นภารกิจการให้บริการโดยมีกองคลังองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

2. โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ที่มา : กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส มีภารกิจ ในด้านการดูแลสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ซึ่งสนามกีฬาดังกล่าวได้รับการถ่ายโอนจากการกีฬาแห่งประเทศไทย สนามกีฬานี้นอกจากใช้ในการจัดการแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงานแล้ว ยังได้ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกองค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป เข้ามาใช้บริการสนามเพื่อการจัดการแข่งขันกีฬาและจัดกิจกรรมต่างๆ โดยทางกองการศึกษาฯ ได้จัดทำผังและขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการแก่หน่วยงานองค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป

ในการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปี 2565 ผลการประเมินในภาพรวมทั้ง 2 งาน พบว่า ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส 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	4.40	4.63	4.32	-	4.45	89.00
การให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	4.64	4.33	4.31	4.32	4.40	88.00

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของ ทั้ง 2 งานบริการ

งานบริการ	ผลการประเมิน			
	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	1.ด้านระบบกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.56	มาก
	2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.63	0.42	มาก
	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.76	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน	4.45	0.53	มาก
การให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	1.59	มากที่สุด
	2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.45	มาก
	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.50	มาก
	4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.32	0.46	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม 4 ด้าน	4.40	0.69	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. 2565

การเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 53 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 วิเคราะห์รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ	53	100.00
ชาย	22	53.10
หญิง	31	46.90
2.อายุ	53	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30 ปี	16	30.20
31 - 40 ปี	20	37.70
41 - 50 ปี	9	17.00
51 - 60 ปี	5	9.40
60 ปีขึ้นไป	3	5.70
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
เพศ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 เพศหญิง จำนวน 31
คน คิดเป็น ร้อยละ 58.50 รวม ร้อยละ 100.00

อายุ ประกอบด้วย อายุ 20-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 อายุ 31-40 ปี
จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 อายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุ 51-60
ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 รวม
ร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ
 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและ
 ค่าธรรมเนียมบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวม

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.56	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.63	0.42	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.53	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและ
 ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.39	0.66	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	4.45	0.60	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระทื่อร้อน	4.39	0.87	มาก
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.35	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.40	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน) ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือข้อ1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$)

ข้อ3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.39$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.51	มากที่สุด
6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	0.51	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.47	มากที่สุด
8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.54	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.63	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือข้อ6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.66$) ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.66$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
9.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.30	0.88	มาก
10.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.33	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.32	0.76	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 10. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ข้อ 9. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามรายการประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40

ผลการประเมินโครงการฯ โดยรวม ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ :

1. กองคลังองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้บริการดีแล้วขอให้ให้บริการดีแบบนี้ตลอดไป
2. ควรมีป้ายบอกที่จอดรถจักรยานยนต์สำหรับผู้ที่มาใช้บริการให้เป็นสัดส่วน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหน้าสำนักงานควรให้ความเอาใจใส่เรื่องการให้ข้อมูลในการจอดรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์

2) งานการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565

การเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 150 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 วิเคราะห์รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	150	100.00
ชาย	97	64.70
หญิง	53	35.30
2. อายุ	150	100.00
ต่ำกว่า 12 ปี	-	-
12 - 19 ปี	15	10.00
20 - 30 ปี	65	43.30
31 - 40 ปี	52	34.70
41 - 50 ปี	17	11.30
51 - 60 ปี	1	0.70
มากกว่า 60 ปี	-	-
3. ระดับการศึกษา	150	100.00
ประถมศึกษา	2	1.30
มัธยมศึกษา	39	26.00
ปริญญาตรี	77	51.30
สูงกว่าปริญญาตรี	32	21.30
4. อาชีพ	150	100.00
รับราชการ	50	33.30
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	4	2.70
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	28	18.70
รับจ้าง	7	4.70
นักเรียน นักศึกษา	46	30.70
เกษตรกร	4	2.70
อื่นๆ(ระบุ)	11	7.30
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
เพศ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 เพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รวมร้อยละ 100.00

อายุ ประกอบด้วย อายุ 12-19 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อายุ 20-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 อายุ 31-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 อายุ 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 อายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 รวมร้อยละ 100

การศึกษา ประกอบด้วย ประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 มัธยมศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 รวมร้อยละ 100

อาชีพ ประกอบด้วย รับราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 รับจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 เกษตรกร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 รวมร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวม

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	n = 150		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	1.59	มากที่สุด
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.45	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.50	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.32	0.46	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.40	0.69	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	n = 150		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	4.76	0.56	มากที่สุด
2.บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการ	4.41	0.62	มาก
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.26	0.63	มาก
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.26	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.64	1.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ1.เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ ข้อ2.บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการ ($\bar{X} = 4.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.26$) ข้อ4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.26$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	n = 150		
	\bar{X}	SD	ระดับ
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.33	0.65	มาก
6.มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.37	0.61	มาก
7.มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.30	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.33	0.45	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6. มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ข้อ 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.33$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	n = 150		
	\bar{X}	SD	ระดับ
8. มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.31	0.64	มาก
9. มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม	4.29	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.31	0.50	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 8. มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 9. มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านคุณภาพการให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	n = 150		
	\bar{X}	SD	ระดับ
10. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.23	0.61	มาก
11. ได้บริการที่เป็นประโยชน์	4.40	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.32	0.46	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ11.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ10.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามรายการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40
- ผลการประเมินโครงการฯ โดยรวม ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ :

ปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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 กระจัดหรือร้น					
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๕	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๖	ความเอาใจใส่ กระจัดหรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ					
๙	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๐	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

3. ข้อเสนอแนะอื่น

.....

จัดทำโดย กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนตามโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

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.....

.....

.....

