

บทนำ

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลท่าสาป ได้มีการจัดตั้งเป็นหนึ่งตำบลในเมืองยะลา ในปี พ.ศ. 2390 ตั้งอยู่ริมแม่น้ำปัตตานี เป็นท่าเรือที่จะรับส่งสินค้า จากต้นน้ำคือบริเวณอำเภอเบตง อำเภอบันนังสตา ตลอดจนเป็นจุดที่ล่องเรือสู่ปากน้ำปัตตานีด้วย ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษามลายู นับถือศาสนาอิสลาม ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง ประกอบไปด้วย 6 หมู่บ้านได้แก่ บ้านท่าสาป บ้านปายอ บ้านลิมุด บ้านสาคอ บ้านปือเราะ บ้านกำป็น

2. สภาพทั่วไปของตำบลบันนังสตา

2.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลท่าสาป ตั้งอยู่ตอนกลางของอำเภอเมืองยะลา ห่างจากตัวอำเภอประมาณกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลพร่อน, ตำบลยุโป, อำเภอเมือง

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลสะเตงนอก, ตำบลบันนังสาเรง, อำเภอเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลสะเตงนอก, ตำบลสะเตง, อำเภอเมือง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหน้าถ้ำ, ตำบลลิตล, อำเภอเมือง

2.2 เนื้อที่

เทศบาลตำบลท่าสาป เนื้อที่ประมาณ 16.11 ตารางกิโลเมตร

2.3 ภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลท่าสาป พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและมีแหล่งน้ำธรรมชาติคือ แม่น้ำปัตตานี ทำให้ช่วงฤดูฝนเกิดน้ำท่วมทุกปี ในอดีตที่ผ่านมา เช่น ปีพ.ศ. 2510, 2543 และล่าสุดเมื่อปีพ.ศ. 2548 ได้เกิดอุทกภัยครั้งใหญ่ ทำให้บ้านเรือนและทรัพย์สินเสียหายเป็นอย่างมาก

2.4 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลท่าสาป แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านท่าสาป

หมู่ที่ 2 บ้านปายอ

หมู่ที่ 3 บ้านลิมุด

หมู่ที่ 4 บ้านสาคอ

หมู่ที่ 5 บ้านปือเราะ

หมู่ที่ 6 บ้านกำป็น

2.5 ประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าสาป มีจำนวนทั้งสิ้น 8,161 คน (เทศบาลตำบลท่าสาป สืบค้นข้อมูล เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2563)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าสาป

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาป ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563

ขอบเขตการประเมิน

ขอบเขตประเมินแบ่งตามเรื่องขอรับบริการและกิจกรรม มีทั้งหมด 10 ด้าน ดังนี้

- 1) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- 2) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- 3) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 4) การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล
- 5) การชำระภาษีป้าย
- 6) การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 7) การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- 8) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 9) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 10) การชำระภาษีบำรุงท้องที่

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scales) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

โดยมีรายละเอียดเกณฑ์การแปลผลการประเมิน ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับความพึงพอใจ	4.50 – 5.00
มาก	มีระดับความพึงพอใจ	3.50 – 4.49
ปานกลาง	มีระดับความพึงพอใจ	2.50 – 3.49
น้อย	มีระดับความพึงพอใจ	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	มีระดับความพึงพอใจ	1.00 – 1.49

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ทั้ง 10 ตำบล

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเทศบาลตำบลท่าสาป มีจำนวนทั้งสิ้น 8,161 คน ทำการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรตามแนวคิดของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, Taro 1973 อ้างอิงในศิริพงษ์ พุทธิพันธ์. 2553, หน้า 203)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

จากสูตร ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 382 คน ซึ่งผู้ประเมินเก็บแบบประเมินความพึงพอใจได้จำนวน 439 ชุด เกินเกณฑ์ที่กำหนด

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาป ผู้ประเมินได้ทำสัญญาในการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงถึงข้อมูลเบื้องต้น ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาป มีผลดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	200	45.60
หญิง	239	54.40
รวม	439	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	50	11.40
26 – 35 ปี	101	23.00
36 – 45 ปี	102	23.20
46 – 55 ปี	63	14.40
56 – 60 ปี	36	8.20
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	87	19.80
รวม	439	100
3. ศาสนา		
อิสลาม	379	86.30
พุทธ	60	17.70
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	439	100
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	15	3.40
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	89	20.30

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	104	23.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	101	23.00
อนุปริญญา/ปวส.	36	8.20
ปริญญาตรี	60	13.70
สูงกว่าปริญญาตรี	34	7.70
รวม	439	100
5. ระดับการศึกษาทางศาสนาสูงสุด		
ไม่ได้จบชั้นศาสนา	84	19.10
อิมติดาอีย์	121	27.60
มูตาวัชชิต	77	17.50
ชานาวีรีย์	119	27.10
ปริญญาตรีทางศาสนา	38	8.70
รวม	439	100
6. อาชีพ		
ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ	53	12.10
พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	42	9.60
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	77	17.50
เกษตรกร	83	18.90
รับจ้างทั่วไป	117	26.70
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	44	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	23	5.20
รวม	439	100
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	177	40.30
10,001 – 15,000 บาท	134	30.50
15,001 – 20,000 บาท	79	18.00
20,001 – 25,000 บาท	25	5.70
มากกว่า 25,000 บาท	24	5.50
รวม	439	100

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
8. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตตำบล		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	56	12.80
11 - 20 ปี	75	17.10
21 - 30 ปี	70	15.90
31 - 40 ปี	97	22.10
41 - 50 ปี	56	12.80
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	85	19.40
รวม	439	100

จากตารางที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าสาป พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ระดับการศึกษาทางศาสนา คือ อิบติดาอียี่ มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าสาป 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละเรื่องขอรับบริการจากประชาชนของเทศบาลตำบลท่าสาป

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	69	15.70
2. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	0	0.00
3. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	47	10.70
4. การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	19	4.30
5. การชำระภาษีป้าย	15	3.40
6. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	16	3.60
7. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	42	9.60
8. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	92	21.00
9. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	18	4.10
10. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	121	27.60
รวม	439	100

จากตารางที่ 2 พบว่า เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าสาป มากที่สุด คือ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และไม่พบผู้มารับบริการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร				
การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.51	0.59	90.20	มากที่สุด
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	4.41	0.65	88.20	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางป้ายคัทเอ๊าท์	4.13	0.63	82.60	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด
การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว	4.44	0.59	88.80	มาก
รวม	4.41	0.29	88.20	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
ลำดับขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	4.46	0.54	89.20	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.48	0.53	89.60	มาก
ขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.54	0.53	90.80	มากที่สุด
รวม	4.50	0.30	90.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
มีจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.48	0.56	89.60	มาก
มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
การแต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
การสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย	4.44	0.55	88.80	มาก
รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง ให้บริการได้	4.54	0.58	90.80	มากที่สุด
รวม	4.53	0.25	90.60	มากที่สุด

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ				
ที่นั่งเพียงพอต่อการรับบริการ	4.42	0.57	88.40	มาก
ที่จอดรถเพียงพอต่อการรับบริการ	4.17	0.67	83.40	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูล สารสนเทศ	4.44	0.56	88.80	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.37	0.57	87.40	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ	4.20	0.61	84.00	มาก
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	4.36	0.52	87.20	มาก
รวม	4.33	0.25	86.60	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.44	0.17	88.80	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.17) คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 90 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 86.60

สำหรับด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อลำดับขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อนั่งเบาะเพียงพอต่อการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละ 88.40

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละประเด็นการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าสาป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ	0	0.00
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	5	1.10
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	148	33.70
ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ	286	65.10
เรื่องอื่น ๆ	0	0.00
รวม	439	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ประเด็นการปรับปรุงการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาลตำบลท่าสาป เป็นด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่าประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลท่าสาป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาทางศาสนาอิมดาอียี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าสาป 31 - 40 ปี

ประชาชนส่วนใหญ่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าสาป เรื่อง การชำระภาษีบำรุงท้องที่ รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

การปรับปรุงการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาลตำบลท่าสาป ควรปรับปรุงด้านด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ รองลงมา คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินผลโครงการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.80 ถือว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อยู่ในเกณฑ์ดี แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะเทศบาลตำบลท่าสาป ควรมีการติดตามและการประเมินผลการบริการและกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ โดยทำการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายในปีงบประมาณ และควรแบ่งเป็นช่วงเวลา เพื่อจะได้ผลการประเมินตรงตามปีงบประมาณที่ได้ดำเนินกิจกรรม และเป็นการรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับของประชาชนว่ามีประเด็นใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะได้นำข้อมูลหรือประเด็นนั้นกลับมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าสาป

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลท่าสาป**

คำชี้แจง แบบประเมินนี้มี 5 ตอน โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 - 35 ปี 3. 36 - 45 ปี
 4. 46 - 55 ปี 5. 56 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ศาสนา

1. อิสลาม 2. พุทธ 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 5. อนุปริญญา/ปวส. 6. ปริญญาตรี
 7. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับการศึกษาทางศาสนาสูงสุด

1. ไม่ได้จบชั้นศาสนา 2. อิบติดาอีย 3. มุตาวัซซีย
 4. ซานาเวีย 5. ปริญญาตรีทางศาสนา

6. อาชีพ

1. ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ 2. พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน 4. เกษตรกร
 5. รับจ้างทั่วไป 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน
 7. นักเรียน/นักศึกษา

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท
 3. 15,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 25,000 บาท
 5. มากกว่า 25,000 บาท

8. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตตำบล

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 2. 11 - 20 ปี 3. 21 - 30 ปี
 4. 31 - 40 ปี 5. 41 - 50 ปี 6. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 : เรื่องขอรับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับท่านมาใช้บริการ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- 2. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- 3. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 4. การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล
- 5. การชำระภาษีป้าย
- 6. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 7. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- 8. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 9. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 10. การชำระภาษีบำรุงท้องที่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าสาป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้
5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร					
1.1 การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
1.2 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน					
1.3 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางป้ายคัทเอ้าท์					
1.4 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน					
1.5 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว					
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ลำดับขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก					
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.3 ขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค					
3.2 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ					
3.3 การแต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ					
3.4 การสื่อสารใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย					
3.5 รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
3.6 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างให้บริการได้					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ					
4.1 ที่นั่งเพียงพอต่อการรับบริการ					
4.2 ที่จอดรถเพียงพอต่อการรับบริการ					
4.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.5 ความสะอาดของห้องน้ำ					
4.6 ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน					

ตอนที่ 4 การปรับปรุงการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 4. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน |
| <input type="checkbox"/> 5. ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 6. เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คณะผู้จัดทำและที่ปรึกษาโครงการ

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ โยธาทิพย์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกสรี่ ลัดเลีย | รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 3. นายมะสติ หะยีปิ | นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาป |
| 4. นางสาวสุนี ญนุ | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|--|-----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา จันทร์แก้ว | หัวหน้าโครงการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วตาทิพย์ | คณะทำงาน |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา สุขจันทร์ | คณะทำงาน |
| 4. อาจารย์ ดร.จริยาภรณ์ มาสวัสดิ์ | คณะทำงาน |
| 5. อาจารย์ชุตติมา คำแก้ว | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวบาดาริยะห์ แซะเซ็ง | ผู้ช่วยคณะทำงาน |