



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ยร์  
อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

### กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุดิริน จังหวัดนราธิวาส ที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร จัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.รสสุคนธ์ แสงมณี อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา สะแลแม รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.वलันต์ พลาชัย ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงาน สำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ingsประมาณ ๒๕๖๕ ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๕

**บทที่ ๔**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

**๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน**

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๔๙	๒๒๔	๓๗๓
ร้อยละ	๓๙.๙๐	๖๐.๑๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๓๗๓ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๐ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๒๙ ปี	๓๐-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐-๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	-	๔๓	๘๒	๑๖๒	๗๓	๑๒	๓๗๓
ร้อยละ	-	๑๑.๕๑	๒๒.๐๒	๔๓.๗๗	๑๙.๖๓	๓.๑๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๗ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๓ และมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๑ตามลำดับ ขณะที่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘ โดยไม่พบ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๒๙	๑๑๗	๑๕๗	๓๓	๓๒	๕	๓๗๓
ร้อยละ	๗.๘๐	๓๑.๔๐	๔๒.๑๐	๘.๘๐	๘.๖๐	๑.๓๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ / รัฐวิ สาห กิจ	ลูกจ้าง / พนักงาน งาน บริษัท	ผู้ประกอบการ / เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย รายย่อย / อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นัก ศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๒๕	๒๙	๓๑	๖๐	๑๙	๗๑	๓๑	๘๒	๒๕	-	๓๗๓
ร้อยละ	๖.๗๐	๗.๗๐	๘.๓๐	๑๖.๐๘	๕.๑๐	๑๘.๙๐	๘.๓๐	๒๑.๙๐	๖.๗๐	-	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๓ คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ และเป็นนักเรียน / นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๑- ๔,๐๐๐ บาท	๔,๐๐๑- ๖,๐๐๐ บาท	๖,๐๐๑- ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๐	๔๓	๕๒	๗๕	๘๖	๑๐๗	๓๗๓
ร้อยละ	๒.๖๘	๑๑.๕๓	๑๓.๙๔	๒๐.๑๑	๒๓.๐๖	๒๘.๕๙	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ร้อยละ ๒๘.๕๙ รองลงมา มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๖ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๘ ดังตารางที่ ๔-๕

#### ๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งานป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	งาน โยธา	งาน จัดเก็บ รายได้ หรือ ภาษี	งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	รวม
จำนวน	๔๓	๕๓	๘๗	๓๕	๔๕	๔๕	๖๕	๓๗๓
ร้อยละ	๑๑.๕๓	๑๔.๒๑	๒๓.๓๒	๙.๓๘	๑๒.๐๖	๑๒.๐๖	๑๗.๔๒	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๓.๓๒ รองลงมา รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๑๗.๔๒ และรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ ดังตารางที่ ๔-๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

#### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ด้าน	ความพึงพอใจต่อ				
	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๑๔	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๓๓	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๐๐	๙๔.๖๑	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๒๕๖	๙๒.๔๐	มากที่สุด
	รวม	๔.๖๑	๐.๔๒๕	๙๒.๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๕ ดังตารางที่ ๔-๗

#### ๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๙	๐.๕๗๙	๘๙.๘๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๙๑	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๙๓	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๖	๐.๕๒๐	๘๙.๒๐	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๒๑	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๓	๐.๕๘๒	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๕๑๔	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๕๖ ดังตารางที่ ๔-๘



ตารางที่ ๔ - ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๓๙	๐.๕๕๕	๘๗.๘๐	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๗๓	๐.๔๔๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๕๙	๐.๕๑๔	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือ สื่อสังคมออนไลน์	๔.๕๓	๐.๕๒๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๐	๐.๕๖๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๔๓๓	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมา คือ พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙ ตามลำดับดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๖๑	๙๔.๗๘	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๗๐	๙๔.๕๗	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๒	๐.๕๕๔	๙๔.๓๕	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๙	๐.๖๓๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖	๐.๕๑๘	๙๕.๑๑	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๗๕	๐.๕๑๓	๙๕.๐๕	มากที่สุด
รวม	๔.๗๓	๐.๕๕๘	๙๔.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมาคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๐.๔๕๘	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ เครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๘	๐.๔๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๓	๐.๔๔๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๓	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๖๕	๐.๔๗๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๔๕	๐.๔๙๘	๘๙.๐๐	มาก
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๔	๐.๔๙๙	๙๐.๘	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๓	๐.๕๐๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๑๖๔	๙๒.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ ดังตารางที่ ๔-๑๑

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๗๐	๐.๒๑๕	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๐	๐.๒๖๗	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๖๑	๐.๒๗๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๒	๐.๒๓๐	๘๘.๔๐	มาก
๕. งานโยธา	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๐	๐.๒๓๐	๙๐.๑๐	มากที่สุด
๗. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๕๖	๐.๒๘๑	๙๑.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๒๓๘	๙๑.๓๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๐รองลงมา คืองานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๒ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๖๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๑๙๖	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๑๙๘	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๒๒๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๑๔๗	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๓๑๗	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๒๗๓	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๒๗๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๒๒๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๒๗๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๓๑๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๒๗๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๒๕๓	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๕๘	๙๐.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๒๗๔	๙๒.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๖๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๒๒๘	๘๙.๔๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๐.๒๓๒	๘๓.๖๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๓	๐.๑๙๗	๘๔.๖๐	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๒๓๖	๘๘.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๘ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๕๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๑๖๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๑๔๐	๘๙.๐๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๑๕๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๔ รองลงมา คือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๓ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๓ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้ หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๓๕๓	๘๙.๒๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๑๙๗	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๒	๐.๑๕๒	๘๘.๘๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๐.๒๓๑	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๐	๐.๒๓๓	๙๐.๑๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๔ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๒ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๓๓	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๓๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๒๔	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๒๕	๘๙.๖๐	มาก
รวม	๔.๕๖	๐.๒๘	๙๑.๒๐	มากที่สุด



จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘ ดังตารางที่ ๔-๑๙

## บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกียรี่ยิ่ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรี่ยิ่ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยการสัมภาษณ์ ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียรี่ยิ่ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๐
๒. มีอายุ ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๗
๓. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑
๔. ประกอบอาชีพประกอบอาชีพเกษตรกร / ประมง ร้อยละ ๒๑.๙
๕. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๙
๖. รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๓.๓๒
๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๕
๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๔๖
๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมา คือพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙







รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ยร์  
อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

## คำนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริการวิชาการและงานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

### กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ย อำเภอสุดิริน จังหวัดนราธิวาส ที่ได้ให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร จัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.รสสุคนธ์ แสงมณี อธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา สะแลแม รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.वलันต์ พลาชัย ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงาน สำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ingsประมาณ ๒๕๖๕ ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๕



**บทที่ ๔**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

**๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน**

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๓๔๙	๒๒๔	๕๗๓
ร้อยละ	๖๑.๙๐	๓๙.๑๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๕๗๓ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๒๙ ปี	๓๐-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐-๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	-	๔๓	๘๒	๑๖๒	๗๓	๑๒	๕๗๓
ร้อยละ	-	๗.๕๑	๑๔.๓๒	๒๘.๒๗	๑๒.๖๓	๒.๑๑	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๗ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๒ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๓ และมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๑ ตามลำดับ ขณะที่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๑ โดยไม่พบ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๒๙	๑๑๗	๑๕๗	๓๓	๓๒	๕	๓๗๓
ร้อยละ	๗.๘๐	๓๑.๕๐	๔๒.๑๐	๘.๘๐	๘.๖๐	๑.๓๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ / รัฐวิ สาห กิจ	ลูกจ้าง / พนักงาน งาน บริษัท	ผู้ประกอบการ / เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย รายย่อย / อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นัก ศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๒๕	๒๙	๓๑	๖๐	๑๙	๗๑	๓๑	๘๒	๒๕	-	๓๗๓
ร้อยละ	๖.๗๐	๗.๗๐	๘.๓๐	๑๖.๐๘	๕.๑๐	๑๘.๙๐	๘.๓๐	๒๑.๙๐	๖.๗๐	-	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๓ คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ และเป็นนักเรียน / นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ ดังตารางที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒,๐๐๑- ๔,๐๐๐ บาท	๔,๐๐๑- ๖,๐๐๐ บาท	๖,๐๐๑- ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๐	๔๓	๕๒	๗๕	๘๖	๑๐๗	๓๗๓
ร้อยละ	๒.๖๘	๑๑.๕๓	๑๓.๙๔	๒๐.๑๑	๒๓.๐๖	๒๘.๕๙	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ย อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ร้อยละ ๒๘.๕๙ รองลงมา มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๖ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๘ ดังตารางที่ ๔-๕

#### ๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งานป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	งาน โยธา	งาน จัดเก็บ รายได้ หรือ ภาษี	งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	รวม
จำนวน	๔๓	๕๓	๘๗	๓๕	๔๕	๔๕	๖๕	๓๗๓
ร้อยละ	๑๑.๕๓	๑๔.๒๑	๒๓.๓๒	๙.๓๘	๑๒.๐๖	๑๒.๐๖	๑๗.๔๒	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ย อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๓.๓๒ รองลงมา รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๑๗.๔๒ และรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ ดังตารางที่ ๔-๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ย อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

#### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี๋ย อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ด้าน	ความพึงพอใจต่อ				
	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๑๔	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๓๓	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๐๐	๙๔.๖๑	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๒๕๖	๙๒.๔๐	มากที่สุด
	รวม	๔.๖๑	๐.๔๒๕	๙๒.๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๕ ดังตารางที่ ๔-๗

#### ๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๙	๐.๕๗๙	๘๙.๘๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๙๑	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๙๓	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๖	๐.๕๒๐	๘๙.๒๐	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๒๑	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๓	๐.๕๘๒	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๕๑๔	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๕๖ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔ - ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุดิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๓๙	๐.๕๕๕	๘๗.๘๐	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๗๓	๐.๔๔๒	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๕๙	๐.๕๑๔	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือ สื่อสังคมออนไลน์	๔.๕๓	๐.๕๒๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๐	๐.๕๖๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๔๓๓	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุดิริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมา คือ พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙ ตามลำดับดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๖๑	๙๔.๗๘	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๗๐	๙๔.๕๗	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๒	๐.๕๕๔	๙๔.๓๕	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๙	๐.๖๓๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖	๐.๕๑๘	๙๕.๑๑	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๗๕	๐.๕๑๓	๙๕.๐๕	มากที่สุด
รวม	๔.๗๓	๐.๕๕๘	๙๔.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมาคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๐.๔๕๘	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๘	๐.๔๖๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๓	๐.๔๔๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๓	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๖๕	๐.๔๗๗	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๔๕	๐.๔๙๘	๘๙.๐๐	มาก
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๔	๐.๔๙๙	๙๐.๘	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๓	๐.๕๐๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๑๖๔	๙๒.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ ดังตารางที่ ๔-๑๑

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๗๐	๐.๒๑๕	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๐	๐.๒๖๗	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุข	๔.๖๑	๐.๒๗๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๒	๐.๒๓๐	๘๘.๔๐	มาก
๕. งานโยธา	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๐	๐.๒๓๐	๙๐.๑๐	มากที่สุด
๗. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๕๖	๐.๒๘๑	๙๑.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๒๓๘	๙๑.๓๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๐รองลงมา คืองานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๒ ดังตารางที่ ๔-๑๒



๒.๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๖๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๑๙๖	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๑๙๘	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๒๒๙	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๑๔๗	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๓๑๗	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๒๗๓	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๒๗๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๒๒๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๒๗๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ ดังตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๓๑๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๒๗๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๒๕๓	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๕๘	๙๐.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๒๗๔	๙๒.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๖๘	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๒๒๘	๘๙.๔๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๐.๒๓๒	๘๓.๖๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๓	๐.๑๙๗	๘๔.๖๐	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๒๓๖	๘๘.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๘ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๕๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๑๖๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๑๔๐	๘๙.๐๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๑๕๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๑๗๕	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๔ รองลงมา คือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๓ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๓ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้ หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๓๕๓	๘๙.๒๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๑๙๗	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๒	๐.๑๕๒	๘๘.๘๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๐.๒๓๑	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๐	๐.๒๓๓	๙๐.๑๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๔ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๒ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๓๓	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๓๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๒๔	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๒๕	๘๙.๖๐	มาก
รวม	๔.๕๖	๐.๒๘	๙๑.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘ ดังตารางที่ ๔-๑๙

## บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกียรี่ยำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรี่ยำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียรี่ยำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๐
๒. มีอายุ ๔๐-๔๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๗
๓. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑
๔. ประกอบอาชีพประกอบอาชีพเกษตรกร / ประมง ร้อยละ ๒๑.๙
๕. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๙
๖. รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๓.๓๒
๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๕
๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๔๖
๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมา คือพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙

๑๐. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมาคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙

๑๑. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คืองานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๔๒

๑๓. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓

๑๔. พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙

