



**รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น**

**กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์
อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

**ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริการวิชาการและ
งานวิจัย จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำรายงานการ
วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย
จังหวัดนครราชสีมา เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.
๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. ๒๕๔๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการประเมิน
ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาใช้เป็น
แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัด
นครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศุภชัยวิชัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจาก องค์การบริหารส่วน
ตำบลเอราวัณ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส และประชาชนในพื้นที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลเอราวัณ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

**รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ที่นอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ **องค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่** ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ **ในระดับ "มากที่สุด" โดย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาคือด้าน ที่นอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๖**

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้ประเมินได้แบ่ง การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ ของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๙๑	๑๘๖	๓๗๗
ร้อยละ	๕๐.๗	๔๙.๓	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๗ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓ 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	๘๓	๑๖๕	๗๔	๑๒	๓๗๗
ร้อยละ	-	๑๑.๔๑	๒๒.๐๒	๔๓.๗๗	๑๙.๖๓	๓.๑๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 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 ๑๑.๔๑ตามลำดับ ขณะที่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘ โดยไม่พบ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของบวช (บวช) ในเขตเทศบาลเมืองนครราชสีมา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๗๒	๑๑๖	๗๓	๖๙	๔๗	-	๓๗๗
ร้อยละ	๑๙.๑	๓๐.๘	๑๙.๔	๑๘.๓	๑๒.๕	-	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๗ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๐.๘ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔ ตามลำดับและมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ รัฐวิสาห กิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน งาน บริษัท	ผู้ประกอบการ /เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย ราย ย่อย / อาชีพ อิสระ	นัก เรียน / นักศึก ษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อ บ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่าง งาน	อื่น ๆ	
จำนวน	๔๔	๓๓	-	๒๓	-	๙	๖๘	๑๒๓	๗๗	-	๓๗๗
ร้อยละ	๑๑.๗	๘.๘	-	๖.๑	-	๒.๔	๑๘	๓๒.๖	๒๐.๔	-	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๗ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม / ประมง ร้อยละ ๓๒.๖ รองลงมาว่างงานคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๔ 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	๓๔	๑๐๐	๗๕	๕๑	๔๖	๗๑	๓๗๗
ร้อยละ	๙.๐๒	๒๖.๕๓	๑๙.๙๐	๑๓.๕๓	๑๐.๐๘	๑๘.๕๓	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๗ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๒,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๖.๕๓ รองลงมามีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ และมี

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๓ ตามลำดับในขณะที่มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙.๐๒ ดังตารางที่ ๔-๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่มา ติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

	๑ ครั้ง/ ปี	๒-๓ ครั้ง/ ปี	๔-๕ ครั้ง/ ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง / ปี	รวม
จำนวน	๓๒	๑๙๖	๑๑๔	๓๕	๓๗๗
ร้อยละ	๘.๔๘	๕๑.๙๙	๓๐.๒๔	๙.๒๘	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๗ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี ร้อยละ ๕๑.๙๙ รองลงมา มีจำนวนการติดต่อขอรับบริการ ๔-๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๔ และมีจำนวนการติดต่อขอรับ บริการมากกว่า ๑ ครั้ง/ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ ดังตารางที่ ๔-๖

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับ บริการ

	งาน การศึกษา	งานพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	งาน สาธารณสุข	งาน ป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บ รายได้หรือ ภาษี	รวม
จำนวน	๔๓	๑๐๖	๗๗	๓๕	๔๕	๗๑	๓๗๗
ร้อยละ	๑๑.๔๐	๒๘.๑๐	๒๐.๔๐	๙.๓๐	๑๑.๙๐	๑๘.๘๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๗๗ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๒๘.๑๐ รองลงมา รับบริการงานสาธารณสุข ร้อยละ ๒๐.๔๐ และรับบริการงานการศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๐ ดังตารางที่ ๔-๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

	ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๑๔	๙๑.๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๒๙๐	๙๐.๔	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๐๕	๙๐.๘	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๑๖๔	๙๒.๔	มากที่สุด
	รวม	๔.๕๖	๐.๓๖๘	๙๑.๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒ ดังตารางที่ ๔-๘

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔-๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส

	ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๔๙	๐.๕๗๙	๘๙.๘	มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๙๑	๙๒.๔	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๙๓	๙๑.๘	มากที่สุด
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๖	๐.๕๒๐	๘๙.๒	มาก
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๒๑	๙๐.๔	มากที่สุด
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๓	๐.๔๘๒	๙๒.๖	มากที่สุด
	รวม	๔.๕๕	๐.๕๑๔	๙๑.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๔๖ ดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔ - ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๓๙	๐.๕๕๕	๘๗.๘	มาก
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๕	๐.๔๙๙	๙๓.๐	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๕๙	๐.๕๑๔	๙๑.๘	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๕๓	๐.๕๒๑	๙๐.๖	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๔๔	๐.๕๖๓	๘๘.๘	มาก
รวม	๔.๕๒	๐.๕๓๐	๙๐.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือ พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙ ตามลำดับดังตารางที่ ๔-๑๐

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๕๙	๙๔.๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๘๗	๙๒.๔	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๖	๐.๕๖๒	๘๗.๒	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๓	๐.๕๐๐	๙๐.๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐	๐.๕๐๑	๙๐.๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๕๑	๐.๕๒๑	๙๐.๒	มาก
รวม	๔.๕๔	๐.๕๐๕	๙๐.๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๒ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๖ ดังตารางที่ ๔-๑๑

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๐.๔๕๘	๙๔.๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่าย เอกสาร	๔.๖๘	๐.๔๖๕	๙๓.๖	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๓	๐.๔๔๗	๙๔.๖	มากที่สุด
๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๖๓	๙๓.๘	มากที่สุด
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๖๕	๐.๔๗๗	๙๓.๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อ และใช้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๙๘	๘๙.๐	มาก
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๔	๐.๔๙๙	๙๐.๘	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๓	๐.๕๐๐	๙๐.๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๑๖๔	๙๒.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา 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 ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๗๐	๐.๒๑๕	๙๔.๐	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๓	๐.๒๖๗	๘๘.๖	มาก
๓. งานสาธารณสุข	๔.๖๑	๐.๒๓๐	๙๒.๒	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๕๒	๐.๒๓๐	๘๘.๕	มาก
๕. งานโยธา	๔.๕๒	๐.๒๔๗	๘๘.๕	มาก
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๕๘	๐.๒๒๗	๘๙.๖	มาก
รวม	๔.๕๑	๐.๒๒๗	๙๐.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ ดังตารางที่ ๔-๑๓

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๒๖๐	๙๒.๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๑๙๐	๙๔.๘	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๑๙๐	๙๔.๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๒๒๐	๙๓.๖	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๒๑๕	๙๔.๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียรติ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจ เทียบกับ ๔.๖๘ ในขณะที่พนักงานขนถ่ายสินค้า การเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๘
 ตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชน
 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส
 ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๓๑๐	๙๐.๒	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๒๗๐	๘๗.๖	มาก
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๐.๒๗๐	๘๘.๘	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๒๐	๘๘.๒	มาก
รวม	๔.๕๓	๐.๒๖๗	๘๘.๖	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ
 มากที่สุดในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ
 พึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มาก" ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด
 เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๔ ในขณะที่งานด้าน
 ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๘ ดังตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
 ของ
 ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัด
 นราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๓๑๐	๙๒.๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๒๗๐	๙๓.๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๒๕๐	๙๒.๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๕๐	๙๐.๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๒๗๐	๙๒.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ "มากที่สุด" มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อกับงานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๐๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๒๒๐	๙๙.๔	มาก
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๐.๒๒๐	๙๓.๖	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๓	๐.๑๙๐	๘๕.๖	มาก
รวม	๔.๕๒	๐.๒๓๐	๘๘.๔	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๘ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๔๒๐	๘๗.๒	มาก
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๑๙๐	๙๐.๘	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๑๙๐	๘๖.๖	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๑๙๐	๘๘.๖	มาก
รวม	๔.๕๒	๐.๒๔๗	๘๘.๔	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๓ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๓ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๓๕๐	๘๙.๒	มาก
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๑๘๐	๘๙.๔	มาก
๓.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๙	๐.๑๕๐	๘๗.๘	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๐.๒๓๐	๙๑.๖	มากที่สุด
รวม	๔.๔๘	๐.๒๒๗	๘๙.๖	มาก

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกียร์ อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙ ดังตารางที่ ๔-๑๙

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยการสัมภาษณ์ ประชาชนตาม แบบสอบถามของกรมการปกครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เกียร์ อำเภอสุโขทัย จังหวัด นครราชสีมา พบว่า

๑. มีเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ และเพศ หญิงคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓
๒. มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๗
๓. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘
๔. ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖
๕. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๒,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๓
๖. ติดต่อบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๙
๗. รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑
๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๖ คิด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ใน ระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาคือด้านขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒
๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ ใน ระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๔๖
๑๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่า มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่ หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่ง

อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๔

๑๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๒ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๖

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ในขณะที่ข้อที่ว่าความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓

๑๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ "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

๑๔. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ "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

๑๕. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มาก" ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๔ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๘

๑๖. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑

๑๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๘

๑๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๕ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๓ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๓

๑๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙