

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น ๒ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาวะการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของประชากร

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๒๓๓	๑๕๐	๓๘๓
ร้อยละ	๖๐.๘	๓๙.๒	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๓ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒ ดังตารางที่ ๔-๑

	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๒๙ ปี	๓๐-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐-๕๙ ปี	๖๐ ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	๘	๑๐๐	๑๐๓	๑๑๐	๔๙	๑๓	๓๘๓
ร้อยละ	๒.๑	๒๖.๑	๒๖.๗	๒๘.๗	๑๒.๘	๓.๖	๑๐๐

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘ มี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ ตามลำดับมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ดังตารางที่ ๔-๒

	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า	รวม
จำนวน	๔๖	๓๙	๑๑๔	๔๙	๘๐	๑๕	๓๘๓
ร้อยละ	๑๒.๐	๒๐.๖	๒๙.๘	๑๒.๘	๒๐.๙	๓.๙	๑๐๐

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัด นราธิวาส จำนวน ๓๘๓ คน คนพบวากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๒๙.๘ รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙ ตามลำดับและมีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๔-๓

	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจ	ค้าขาย	นักเรียน นักศึกษา	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร	ว่าง	อื่น	รวม
จำนวน	๑๓	๕๘	๓	๓๑	๑๙	๑๓๘	๔๙	๖๒	๖	๔	๓๘๓
ร้อยละ	๓.๔	๑๕.๑	๐.๘	๘.๑	๕.๐	๓๖.๐	๑๒.๘	๑๖.๒	๑.๖	๑.๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามอาชีพประจำ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๓ คน คนพบวากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๖.๐ รองลงมา เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒ และประกอบอาชีพผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจน้อย ที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๐.๘ ดังตารางที่ ๔-๔

	ไม่มีรายได้	๑-๕,๐๐๐	๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐	๑๕,๐๐๐+	รวม
จำนวน	๕	๑๕๗	๑๖๗	๔๙	๕	๓๘๓
ร้อยละ	๑.๓	๔๑.๐	๔๓.๖	๑๒.๘	๑.๓	๑๐๐

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๓ คน คนพบวากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๓.๖ รองลงมามีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑-๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐ และมีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘ ตามลำดับ ในขณะที่มีรายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป และไม่มีรายได้ น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑.๓ ดังตารางที่ ๔-๕

๑.๒ ข้อมูลการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

	๑ ครั้ง/ ปี	๒-๓ ครั้ง/ ปี	๔-๕ ครั้ง/ ปี	มากกว่า ๕ ครั้ง / ปี	รวม
จำนวน	๑๑๐	๔๖	๖๐	๑๖๗	๓๘๓
ร้อยละ	๒๘.๗	๑๒	๑๕.๗	๔๓.๖	๑๐๐

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา ๑ ปี

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัด นราธิวาส จำนวน ๓๘๓ คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ๕ ครั้ง/ปี คิดเป็น ร้อยละ ๔๓.๖ รองลงมามีจำนวนการติดต่อขอรับบริการ ๑ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ และมีจำนวนการ ติดต่อขอรับบริการจำนวน ๒-๓ ครั้ง/ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ดังตารางที่ ๔-๖

	งานการศึกษา	งานพัฒนาชุมชน	งานสาธารณสุข	งานป้องกัน	งานโยธา	งานจัดเก็บ	รวม
จำนวน	๓๘	๑๕๙	๔๖	๒๗	๒๘	๘๕	๓๘๓
ร้อยละ	๙.๙	๔๑.๕	๑๒.๐	๗.๐	๗.๓	๒๒.๒	๑๐๐

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๓ คน คนพบวากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็น ร้อยละ ๔๑.๕ รองลงมารับบริการงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ และรับ บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๐ ดังตารางที่ ๔-๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ความพึงพอใจต่อ	ความพึงพอใจ			
	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ ระดับ ๑
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๕๑	๙๔.๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๖๒	๙๒.๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕๒	๙๔.๖	มากที่สุด
๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๔๑๘	๙๕.๖	มากที่สุด

รวม

ตารางที่ ๔-๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

จากตารางที่ ๔-๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ แต่อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังตารางที่ ๔.๘

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๔.๔๙	๐.๕๗๙	๘๙.๘	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๖๒๐	๘๗.๒	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอน ในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๖๕	๙๐.๔	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๖	๐.๕๒๐	๘๙.๒	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๒๑	๙๐.๔	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๗	๐.๕๗๙	๘๙.๔	มาก
รวม	๔.๔๗	๐.๕๖๔	๘๙.๔	มาก

ตารางที่ ๔-๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ๔.๕๒ รองลง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๙

ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด ๔.๓๖ เท่ากับ
 ดังตาราง ที่ ๔-๙

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๖	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
รวม	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๕	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของ ประชาชนที่มี
 ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยิ่งง จังหวัด นราธิวาส ด้าน
 บุคลากรผู้ให้บริการ

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหาร
 ส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยิ่งง จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพ
 การให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน
 ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๖ รองลงมา คือ ความเหมาะสม
 ในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๕
 ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ
 ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๗๙ ดังตารางที่ ๔-๑๑

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๔.๗๗	๐.๔๔	๙๕.๔	มากที่สุด
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ เครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐	มากที่สุด
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๙	๐.๔๓	๙๕.๘	มากที่สุด
๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๘๓	๐.๔๑	๙๖.๖	มากที่สุด
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อ และใช้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๗.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๑	๐.๔๑	๙๖.๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ใน ระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ ส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก” โดยข้อที่ว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๘๕ รองลงมา คือ “คุณภาพและความ ทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ ในขณะที่ข้อที่ว่าสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๗ ดังตารางที่ ๔-๑๒

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. งานการศึกษา	๔.๗	๐.๒๑๕	๙๔	มากที่สุด
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๓๒	๐.๑๗๕	๘๖.๔	มาก
๓. งานสาธารณสุข	๔.๖๑	๐.๒๗	๙๒.๒	มากที่สุด
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๒	๐.๒๓	๘๘.๔	มาก
๕.งานโยธา	๔.๔๒	๐.๒๔๗	๘๘.๔	มาก
๖. งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๔๘	๐.๒๒๗	๘๙.๖	มาก
รวม	๔.๔๙	๐.๒๒๗	๘๙.๘	มาก

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ ประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการ ให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คือ งานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๓๒ ดังตารางที่ ๔-๑๓

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อกับงานการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗	๐.๒๑๕	๙๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๑๗๕	๘๖.๔	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๒๗	๙๒.๒	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๒๒	๙๓.๖	มากที่สุด
รวม	๔.๗	๐.๒๑๕	๙๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยี่งอ จังหวัด
นราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาสส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ“มาก
ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง พอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓
ดังตารางที่ ๔-๑๔

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๑๕๐	๘๕.๒	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๑๗๐	๘๔.๔	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๒๔๐	๙๐.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๑๔๐	๘๕.๘	มาก
รวม	๔.๗	๐.๒๑๕	๙๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยี่งอ จังหวัด
นราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาสส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ใน
ระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด
เท่ากับ ๔.๕๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๙ ในขณะที่งาน
ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๒๒ ดัง ตารางที่ ๔-๑๕

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๓๑	๙๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๒๗	๙๓.๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๒๕	๙๒.๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๒๕	๙๐.๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๒๗	๙๒.๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสส่วนงานสาธารณสุข

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ ดังตารางที่ ๔-๑๖

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๐๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๒๒๐	๕๙.๔	มาก
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๐.๒๒๐	๕๓.๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๓	๐.๑๙๐	๘๔.๖	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๒๓๐	๘๘.๔	มาก

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะเยาะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เท่ากับ ๔.๔๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๘ ดังตารางที่ ๔-๑๗

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๔๒	๘๗.๒	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๑๙	๙๐.๘	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๑๙	๘๖.๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๓	๐.๑๙	๘๘.๖	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๒๔๗	๘๘.๔	มาก

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ“มาก” มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๓ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๓ ดังตารางที่ ๔-๑๘

ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้/ภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๓๕๐	๘๙.๒	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๗	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

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาสส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาสส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙ ดังตารางที่ ๔-๑๙