



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ
อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะจังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจส่วนงานต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด งานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๙ อยู่ในระดับมากที่สุด งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ อยู่ในระดับมากที่สุด งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖ อยู่ในระดับมากที่สุด งานสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด งานโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ อยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๔ ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น การเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

	๑-๓ ครั้งต่อ เดือน	๔-๖ ครั้งต่อ เดือน	๗-๑๐ ครั้งต่อ เดือน	๑-๓ ครั้งต่อปี	๔-๖ ครั้งต่อปี	๗-๙ ครั้งต่อปี	มากกว่า ๑๐ ครั้งต่อปี
จำนวน	๒๙๗	๘๕	๓	๒๙๑	๙๑	๓	๐
ร้อยละ	๗๗.๑๔	๒๒.๐๘	๐.๗๘	๗๕.๕๘	๒๓.๖๔	๐.๗๘	๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน แบ่งข้อมูลการเข้ารับบริการออกเป็นจำนวนครั้งต่อเดือนและจำนวนครั้งต่อปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการต่อเดือนมากที่สุดจำนวน ๑-๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ รองลงมา ๔-๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๘ และกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการต่อปีมากที่สุดจำนวน ๑-๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ รองลงมา ๔-๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๔ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

	๐๘.๓๐- ๑๐.๐๐ น.	๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	๑๔.๐๑- เวลาปิดทำ การ	รวม
จำนวน	๑๕๓	๙๙	๑๒๗	๓	๓๘๕
ร้อยละ	๔๐.๐๕	๒๕.๙๒	๓๓.๒๕	๐.๗๙	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างช่วงเวลาที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่าช่วงเวลาของกลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๕ รองลงมาช่วงเวลา ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๕ รองลงมาช่วงเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๒ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการน้อยที่สุดคือ ๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙ ดังตารางที่ ๔-๒

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔-๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	๑๔๙	๒๓๓	๓๘๕
ร้อยละ	๓๙.๐๑	๖๐.๙๙	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกเพศในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๙ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๑ ดังตารางที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	๒๐ ปีลงมา	๒๑ - ๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	๖๑ ปี ขึ้นไป	รวม
จำนวน	๑๑	๑๔๒	๑๒๙	๕๘	๔๑	๑	๓๘๕
ร้อยละ	๒.๘๘	๓๗.๑๗	๓๓.๗๗	๑๕.๑๘	๑๐.๗๓	๐.๒๖	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๕ อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๓ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๖ อายุ ๒๐ ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๗ อายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑ อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	รวม
จำนวน	๑๖๑	๒๒๐	๔	๓๘๕
ร้อยละ	๔๑.๘๒	๕๗.๑๔	๑.๐๔	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกสถานภาพการสมรสในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๒ และ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ดังตารางที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๖ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	๑๔๓	๑๒๑	๙๓	๒๓	๕	๐	๓๘๕
ร้อยละ	๓๗.๑๔	๓๑.๔๓	๒๔.๑๖	๕.๙๗	๑.๓๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

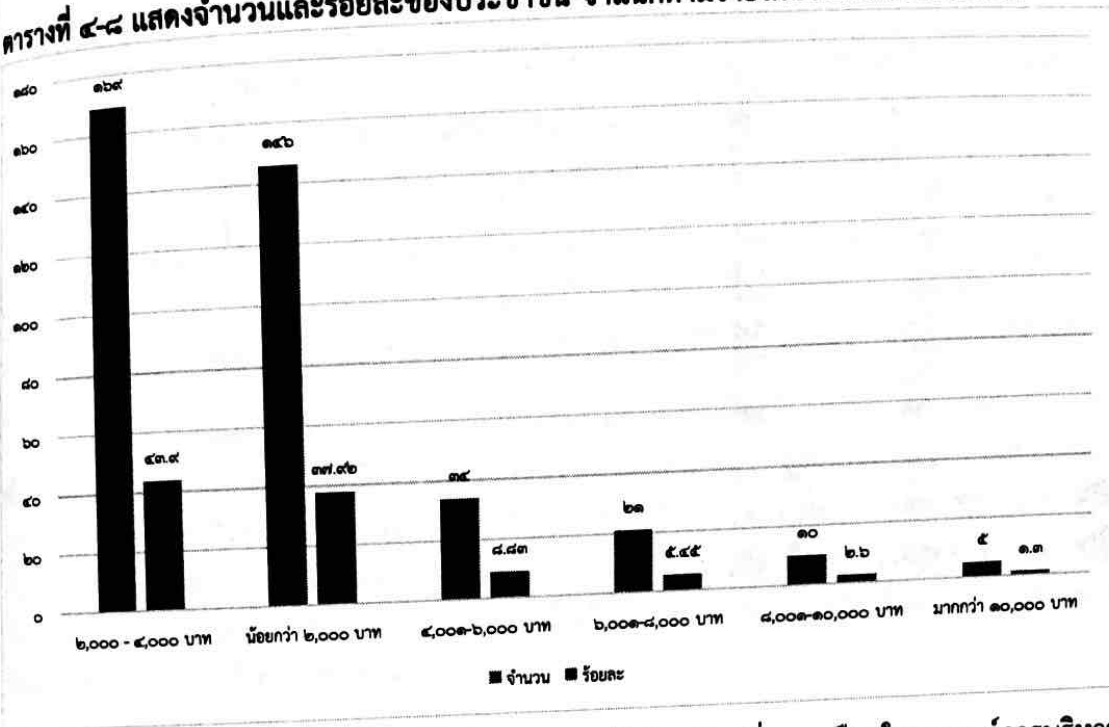
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกตามการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๖ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๖

ตารางที่ ๔-๗ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพประจำ

	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ / เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขาย รายย่อย / อาชีพ อิสระ	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	เกษตรกร / ประมง	ว่างงาน	อื่นๆ	รวม
จำนวน	๕	๑๐๗	๓๔	๔๔	๔๗	๔๑	๓๒	๓๔	๔๑	๐	๓๘๕
ร้อยละ	๑.๓๐	๒๗.๗๙	๘.๘๓	๑๑.๔๓	๑๒.๒๑	๑๐.๖๕	๘.๓๑	๘.๘๓	๑๐.๖๕	๐.๐๐	๑๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกตามอาชีพประจำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๙ นักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๑ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๕ ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๕ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓ เกษตรกร / ประมง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๑ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๗

ตารางที่ ๔-๘ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน



ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยรายเดือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๐ รายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๒ รายได้ ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓ รายได้ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๕ รายได้ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐ รายได้ มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ดังตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔-๙ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

	อำเภอรือเสาะ	จังหวัดนราธิวาส	รวม
จำนวน	๓๘๕	๓๘๕	๓๘๕
ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกตามที่อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในเขตอำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังตารางที่ ๔-๙

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามประเภทงานที่ขอรับบริการ

	งานการศึกษา	งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานสาธารณสุข	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานโยธา	งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	รวม
จำนวน	๗๙	๖๒	๘๓	๒๙	๔๕	๓๗	๕๐	๓๘๕
ร้อยละ	๒๐.๕๒	๑๖.๑๐	๒๑.๕๖	๗.๕๓	๑๑.๖๙	๙.๖๑	๑๒.๙๙	๑๐๐.๐๐

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการจำแนกตามประเภทงานที่ขอรับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับงานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๖ งานการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๒ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๙ งานโยธา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๙ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๓ ดังตารางที่ ๔-๑๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

๓.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๑	๙๑.๗๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๔	๙๒.๒๓	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๖	๙๓.๕๓	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๖๙	๙๒.๐๗	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๖๕	๙๒.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน
 ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
 ต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ
 จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๖	๐.๗๓	๙๑.๒๗	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๘	๙๑.๙๕	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๐	๙๑.๑๗	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๕	๐.๖๘	๙๓.๐๙	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๘	๐.๗๒	๙๑.๕๘	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๖	๐.๗๔	๙๑.๑๒	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๗๑	๙๑.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน
 ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน
 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่ม
 ตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง
 มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับ ๙๓.๐๙ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรวดเร็ว
 ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ อยู่ในระดับ ๙๑.๙๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสะดวกที่ได้รับจาก
 การบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ อยู่ในระดับ ๙๑.๕๘ อยู่ในระดับมากที่สุด ขั้นตอนการ
 ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ อยู่ในระดับ ๙๑.๒๗ อยู่ในระดับมาก
 ที่สุด ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖
 อยู่ในระดับ ๙๑.๑๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ
 ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ อยู่ในระดับ ๙๑.๑๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะจังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๐	๐.๕๔	๙๑.๙๕	มากที่สุด
๒. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๐	๐.๕๔	๙๑.๙๕	มากที่สุด
๓. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๖๓	๐.๕๔	๙๒.๖๘	มากที่สุด
๔. มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๒	๐.๕๕	๙๒.๓๖	มากที่สุด
๕. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๕๗	๐.๕๕	๙๑.๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๕๔	๙๒.๐๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ อยู่ในระดับมากที่สุด มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ อยู่ในระดับมากที่สุด พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ อยู่ในระดับมากที่สุด มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๘	๙๓.๕๖	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๑	๙๓.๗๗	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๖	๐.๖๔	๙๓.๑๙	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๙	๐.๖๘	๙๓.๘๒	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๖	๐.๖๕	๙๓.๓๐	มากที่สุด
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๕	๐.๖๕	๙๓.๐๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๗	๐.๖๕	๙๓.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ อยู่ในระดับมากที่สุด และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒	๐.๖๖	๙๒.๔๒	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๖	๐.๖๔	๙๓.๒๕	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๓	๐.๖๘	๙๒.๕๒	มากที่สุด
๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๘	๙๑.๗๙	มากที่สุด
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔.๕๔	๐.๗๒	๙๐.๗๐	มากที่สุด
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๑.๙๕	มากที่สุด
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๙	๐.๖๙	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๕๙	๐.๗๒	๙๑.๗๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๖๙	๙๒.๐๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๒ อยู่ในระดับมากที่สุด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ อยู่ในระดับมากที่สุด การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๙ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๔ อยู่ในระดับมากที่สุด และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๗๓	๙๒.๗๘	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๙	๙๓.๕๖	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๗๑	๙๓.๕๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๖๘	๙๓.๔๕	มากที่สุด
รวม	๔.๖๗	๐.๗๐	๙๓.๓๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๖	๙๓.๗๗	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๙	๙๓.๖๑	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๖๖	๙๓.๙๗	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๖๙	๙๓.๓๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	๐.๖๗	๙๓.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๗ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๗ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
 คุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอเรือเสาะ
 จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงาน สาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๖๔	๙๓.๙๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๖๗	๙๓.๓๕	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๗๐	๙๒.๖๘	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๖๗	๙๓.๖๑	มากที่สุด
รวม	๔.๖๗	๐.๖๗	๙๓.๓๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานสาธารณสุขของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก
 ที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
 มากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
 ต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ
 อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๔	๙๓.๕๖	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๗	๙๓.๐๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๗๐	๙๓.๘๒	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๐.๖๗	๙๓.๘๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	๐.๖๗	๙๓.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๗๓	๙๐.๗๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๗	๙๒.๙๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๗๐	๙๒.๔๗	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๗๑	๙๑.๘๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๑.๙๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๗ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๗๒	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๘	๙๓.๐๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๖๘	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๐.๗๑	๙๑.๔๓	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๒.๐๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภิบาล	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๘	๙๓.๐๔	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๗๓	๙๑.๐๑	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๒	๙๑.๑๒	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๐.๖๗	๙๒.๘๘	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๒.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๒ อยู่ในระดับมากที่สุด
 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
 ต่อให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัด
 นราธิวาสโดยรวม

ความพึงพอใจต่อส่วนงาน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑.งานการศึกษา	๔.๖๗	๐.๗๐	๙๓.๓๒	มากที่สุด
๒.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๘	๐.๖๗	๙๓.๖๖	มากที่สุด
๓.งานสาธารณสุข	๔.๖๗	๐.๖๗	๙๓.๓๙	มากที่สุด
๔.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๘	๐.๖๗	๙๓.๕๖	มากที่สุด
๕.งานโยธา	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๑.๙๙	มากที่สุด
๖.งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๒.๐๖	มากที่สุด
๗.งานสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล	๔.๖๐	๐.๗๐	๙๒.๐๑	มากที่สุด
รวม	๔.๖๔	๐.๖๙	๙๒.๘๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔-๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘๕ คน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๙ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

๔.๑ จุดเด่นของการให้บริการ

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาได้

๔.๑.๒ มีการบริการเจลแอลกอฮอล์และเครื่องวัดอุณหภูมิ

๔.๑.๓ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด

๔.๒ จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. การติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย ๑-๓ ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔
๒. ระยะเวลาการติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๗
๓. มีจำนวนเพศหญิงมาขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๘ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๒
๔. อายุตั้งแต่ ๔๑-๒๐ ปี เข้าใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๕
๕. สถานภาพการสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔
๖. ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔
๗. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๙
๘. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒,๐๐๐-๔,๐๐๐ บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๐
๙. ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๑๐. งานที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานสาธารณสุข มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๖
๑๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด
๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับ ๙๓.๐๙ อยู่ในระดับมากที่สุด
๑๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ อยู่ในระดับมากที่สุด
๑๔. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๕. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๓ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๖. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๘. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๙ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖ อยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔อยู่ในระดับมากที่สุด

๒๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ อำเภอหรือสภะจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ