



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก (สนง. ปลัด อบต.) โทร. ๐๗๓ - ๕๓๐๙๗๖-๗

ที่ นธ ๗๒๙๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่ประชาชนใน ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในส่วนคุณภาพการให้บริการอีก ๖ ส่วนงาน คือ

๑. งานบริการด้านการศึกษา
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านบริการสาธารณสุข
๔. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานบริการด้านโยธา
๖. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้อัตราภาษี

บัดนี้ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๘ เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙

ตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ด้าน)	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๗๙	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๙๒.๗๙	มากที่สุด
รวม		๔.๖๔	๙๒.๙๘	มากที่สุด

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอสว่างโฮง จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับสูงสุด ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓ รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๔.๖๓	๙๒.๕๙	มากที่สุด
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๓	มากที่สุด
๔.	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๘	๙๓.๕๔	มากที่สุด
๕.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๓	๙๒.๖๙	มากที่สุด
๖.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๒	มากที่สุด
รวม		๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพื้นที่ ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมา มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๙ มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๙ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖ มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่ หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๖๔ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๗	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๒.	มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๓	๙๒.๖๔	มากที่สุด
๓.	พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๗๙	๙๓.๗๕	มากที่สุด
๔.	มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๖๗	๙๓.๔๙	มากที่สุด
๕.	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มา ช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการข้าราชการเป็นไป อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๖๕	๙๒.๙๖	มากที่สุด
รวม		๔.๖๖	๙๓.๒๖	มากที่สุด

๒.๓ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋ อำเภอสว่างโฮงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๗ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ

ช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน
ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๙
(รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๘	มากที่สุด
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๑	๙๒.๒๗	มากที่สุด
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๙	๙๓.๘๖	มากที่สุด
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๒	๙๒.๔๘	มากที่สุด
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๘	๙๓.๕๔	
รวม		๔.๖๓	๙๒.๗๙	มากที่สุด

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไทร อำเภอสว่างวีรญาติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๘ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ รองลงมาคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๔ รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๑	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๓	๙๒.๖๔	มากที่สุด
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๑	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๔.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๘	มากที่สุด
๕.	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๕	๙๓.๐๖	มากที่สุด
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อและใช้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๖	มากที่สุด
๗.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๑	๙๒.๑๑	มากที่สุด
๘.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๖๑	๙๒.๑๑	มากที่สุด
รวม		๔.๖๓	๙๒.๖๘	มากที่สุด

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” งานโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ ในขณะที่งานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๑

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ละส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	งานด้านการศึกษาฯ	๔.๖๖	๙๓.๒๘	มากที่สุด
๒.	งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการฯ	๔.๖๕	๙๓.๐๑	มากที่สุด
๓.	งานด้านสาธารณสุข	๔.๖๑	๙๒.๓๘	มากที่สุด
๔.	งานด้านการป้องกันและบรรเทาฯ	๔.๖๔	๙๒.๘๕	มากที่สุด
๕.	งานด้านโยธา	๔.๖๗	๙๓.๔๖	มากที่สุด
๖.	งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๖๖	๙๓.๓๘	มากที่สุด
รวม		๔.๖๕	๙๓.๐๖	มากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

๔.๑ งานด้านการศึกษาฯ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก

ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๘	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๙๒.๙๖	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๓	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๙๒.๖๔	มากที่สุด
รวม		๔.๖๖	๙๓.๒๘	มากที่สุด

๔.๒ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการพัฒนาฯ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๙๔.๐๑	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๙๒.๐๑	มากที่สุด
รวม		๔.๖๕	๙๓.๐๑	มากที่สุด

๔.๓ งานด้านสาธารณสุข

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๘	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๕	๙๓.๐๑	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๙๒.๒๒	มากที่สุด
รวม		๔.๖๑	๙๒.๓๘	มากที่สุด

๔.๔ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๒ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๙ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการป้องกันฯ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม		๔.๖๔	๙๒.๘๕	มากที่สุด

๔.๕ งานด้านโยธา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๔๖ ส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๙ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านโยธา

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านโยธา	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๙๕.๓๙	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	๙๕.๑๘	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๙๒.๔๖	มากที่สุด
รวม		๔.๖๗	๙๔.๔๑	มากที่สุด

๔.๕ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครพนม ส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๖๕ ในขณะที่งานด้านขั้นตอน การให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๐ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๙๑.๙๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๙๒.๙๖	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๑๓	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๙๓.๕๔	มากที่สุด
รวม		๔.๖๖	๙๓.๓๘	มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภัทรพงศ์ เวทโอสถ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น)

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโก

☐ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นายเฟาซีลี สาละ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโก

☐ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นางมาเรียม มะหะหมัด)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโก

☒ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นายเฟาซีลี สาละ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโก

☒ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(นายบุคอรีย์ แมทาลง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโก