



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลิโก้ (สำนักงานปลัด อบต.)
ที่ นธ ๗๗๒๙๐๑/-

โทร ๐ - ๗๓๕๕๓ - ๐๙๗๖-๗
วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก้

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ ได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลลิโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จัดทำรายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก้ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการบริการแก่ประชาชนใน ๔ ด้าน คือ

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

ในส่วนคุณภาพการให้บริการอีก ๖ ส่วนงาน คือ

๑. งานบริการด้านการศึกษา
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านบริการสาธารณสุข
๔. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ ได้รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการส่วนตำบลลิโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิโก้ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒

ตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ด้าน)	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๓	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
รวม		๔.๕๖	๙๑.๑๐	มากที่สุด

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๒ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๔ ตามลำดับในขณะที่ข้อที่ว่า ด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ๔.๔ (รายละเอียดตามตารางข้างล่างนี้)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความคล่องตัว	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๔	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔.	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๕.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๖.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม		๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโกำเภอสุโหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยข้อที่ว่ามีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมา คือพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์,เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ๔.๓๙ ตามลำดับ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มาก
๒.	มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์, บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๖๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๓.	พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบหรือมีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔.	มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๕.	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยการประมวลผล เพื่อบริการข้าราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก
รวม		๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด

๒.๓ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโกำเภอสุโหงปาดี 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 (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มาก
รวม		๔.๕๕	๙๐.๘๐	มากที่สุด

๒.๔ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโก้งคำอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ในขณะที่ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๓ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจต่อด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒.	ความพอเพียงของสิ่งแวดล้อมสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และเครื่องถ่ายเอกสาร	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓.	สะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔.	“ความพอเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๕.	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและใช้บริการ	๔.๕๕	๘๙.๐๐	มาก

๗.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๘.	ความพอเพียงต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม		๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก๋อำเภอสู่ไหง ปาติ จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็น ส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยงานการศึกษามีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ สูงที่สุด เท่ากับ ๔.๗๐ รองลงมา คืองานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๙ ในขณะที่งานโยธาและงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	งานด้านการศึกษา	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒.	งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการฯ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
๓.	งานด้านสาธารณสุข	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๔.	งานด้านการป้องกันและบรรเทาฯ	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก
๕.	งานด้านโยธา	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก
๖.	งานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๗.	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๕๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
รวม		๔.๕๓	๙๐.๗๑	มากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

๔.๑ งานด้านการศึกษา

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโก๋อำเภอสู่ไหงปาติ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษา โดยรวม อยู่ใน ระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ๔.๖๓ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการศึกษาศึกษา

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม		๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด

๔.๒ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโก๋อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับ“มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ๕๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๑ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๔ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๘ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
รวม		๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก

๔.๓ งานด้านสาธารณสุข

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโก๋อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๗ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๔ ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๕๑ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ลำดับที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการพัฒนาฯ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
รวม		๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด

๔.๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๒ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๑๘ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการป้องกันฯ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔๐	มาก
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มาก
รวม		๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก

๔.๕ งานด้านโยธา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธำเภอสู่โขงปาดิ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธาโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๔ รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๓ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๓ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านโยธา

ลำดับที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่องานด้านการโยธา	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๑	มาก
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๓	๘๘.๖๒	มาก
รวม		๔.๔๒	๘๘.๕๐	มาก

๔.๖ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับ“มาก”มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มาก”โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๗ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๓๙ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ลำดับที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๑	มาก
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๒	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม		๔.๔๘	๘๙.๖๒	มาก

๔.๗ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๓ (รายละเอียดตามตาราง)

ตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ลำดับที่	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
๑.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม		๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ.....
(นางสาวอาบิยะ สาแม)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

- ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้
- หักภาษี

(ลงชื่อ).....
(นางสาวอาบิยะ สาแม)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้

(ลงชื่อ).....
(นางมาเรียม มะหะหมัด)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้

(ลงชื่อ).....
(นายเฟาซีลี สาและ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโกโก้

(ลงชื่อ).....
(นายบุคอรีย แมทาลง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล