



รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ
อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ 2561

ชื่อผู้วิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป หมวกสกุล

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ 2561 ผู้ประเมินได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามเพศ

	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	79	121	200
ร้อยละ	39.50	60.50	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.50 ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอายุ

	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	รวม
จำนวน	0	20	105	57	12	6	200
ร้อยละ	0	10.00	52.50	28.50	6.00	3.00	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 ในขณะที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.00 โดยไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ประถม/ ต่ำกว่า/ ไม่เรียน	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
จำนวน	12	83	63	33	6	3	200
ร้อยละ	6.00	41.50	31.50	16.50	3.00	1.50	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 41.50 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพประจำ

	รับ ราชการ/ พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตร กรรม	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	21	5	27	72	24	51	0	200
ร้อยละ	10.50	2.50	13.50	36.00	12.00	25.50	0	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 36.00 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.50 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.50 โดยไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

	น้อยกว่า 2,000 บาท	2,001 - 4,000 บาท	4,001 - 6,000 บาท	6,001 - 8,000 บาท	8,001 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป	รวม
จำนวน	3	14	24	81	54	24	200
ร้อยละ	1.50	7.00	12.00	40.50	27.00	12.00	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 6,001 - 8,000 บาท ร้อยละ 40.50 รองลงมาได้รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 ในขณะที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 2,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.50 ดังตารางที่ 4-5

1.2 ข้อมูลการรับบริการของประชากร

ตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการรับบริการของประชาชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ในรอบระยะเวลา 1 ปี

	1 ครั้ง/ปี	2-3 ครั้ง/ปี	4-5 ครั้ง/ปี	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	รวม
จำนวน	12	81	101	6	200
ร้อยละ	6.00	40.50	50.50	3.00	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 4-5 ครั้ง/ปี ร้อยละ 50.50 รองลงมาได้จำนวนการติดต่อขอรับบริการ 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 40.50 และมีจำนวนการติดต่อขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้ง/ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.00 ดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข้อมูลข่าวสาร

	วารสาร สิ่งพิมพ์	ผู้นำ ชุมชน	เพื่อน บ้าน	จดหมาย ข่าว	ประกาศ ต่าง ๆ	ผัง ขั้นตอน การ ปฏิบัติ งาน	เสียง ตามสาย	การ โฆษณา /รถ ประจำ สัมพันธ์	รวม
จำนวน	8	74	89	6	2	6	12	3	200
ร้อยละ	4.00	37.00	45.50	3.00	1.00	3.00	6.00	1.50	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และรับข้อมูลข่าวสารจากประกาศต่าง ๆ น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.00 ดังตารางที่ 4-7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในปีงบประมาณ 2561

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.77	84.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.15	0.81	83.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.24	0.62	84.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.77	84.00	มาก
5. ด้านการให้บริการ	4.23	0.81	84.60	มาก
รวม	4.21	0.76	84.12	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.24 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ 4.23 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.15 ดังตารางที่ 4-8

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4-9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.28	0.78	85.60	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.87	83.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน	4.22	0.66	84.40	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	4.26	0.91	85.20	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.15	0.85	83.00	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ	4.17	0.56	83.40	มาก
รวม	4.21	0.77	84.13	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.15 ดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.84	85.40	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.09	0.74	81.80	มาก
3. มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.63	85.00	มาก
4. ช่องทางมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.18	0.92	83.60	มาก
5. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	3.94	0.91	78.80	มาก
รวม	4.15	0.81	82.92	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่ามีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 3.94 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ
 อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.85	84.80	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.52	86.20	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19	0.49	83.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.23	0.53	84.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	0.62	85.00	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.24	0.71	84.80	มาก
รวม	4.24	0.62	84.87	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ เท่ากับ 4.25 ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.19 ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.48	0.85	89.60	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.27	0.73	85.40	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.26	0.56	85.20	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.13	0.68	82.60	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.01	0.77	80.20	มาก
6. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.24	0.92	84.80	มาก
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.16	0.81	83.20	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.07	0.84	81.40	มาก
รวม	4.20	0.77	84.05	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.01 ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.28	0.93	85.60	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.22	0.75	84.40	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	4.18	0.76	83.60	มาก
รวม	4.23	0.81	84.53	มาก

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป หมวกสกุล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

จากตารางที่ 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” โดยข้อที่ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 ในขณะที่ข้อที่ด้วยความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.18 ดังตารางที่ 4-13

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยรวม

ตารางที่ 4-14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยรวม

ความพึงพอใจต่อด้าน	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1.งานบริการด้านโยธา	4.16	0.72	83.20	มาก
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.22	0.75	84.40	มาก
3. งานบริการด้านการศึกษา	4.17	0.83	83.40	มาก
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.21	0.75	84.20	มาก
5. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.20	0.84	84.00	มาก
รวม	4.19	0.778	83.84	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทุกส่วนงานอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 และงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.20 ในขณะที่งานบริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.16 ดังตารางที่ 4-14

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานโดยจำแนกตามส่วนงาน

ตารางที่ 4-15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านโยธา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้านโยธา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.86	85.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.15	0.58	83.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.74	86.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.69	78.40	มาก
รวม	4.16	0.72	83.20	มาก

จากตารางที่ 4-15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในส่วนงานบริการด้านโยธา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.27 ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 3.92 ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.74	85.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.69	83.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.77	86.60	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.81	82.60	มาก
รวม	4.22	0.75	84.45	มาก

จากตารางที่ 4-16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในส่วนงานบริการด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.27 ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.13 ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านการศึกษา

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้าน การศึกษา	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.84	85.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.19	0.83	83.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.89	85.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.76	79.00	มาก
รวม	4.17	0.83	83.30	มาก

จากตารางที่ 4-17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในส่วนงานบริการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบ ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.25 ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 3.95 ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ลูโบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.79	85.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.63	83.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.72	86.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.86	80.80	มาก
รวม	4.21	0.75	84.10	มาก

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป หมวกสกุล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

จากตารางที่ 4-18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในส่วนงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.28 ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.04 ดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจงานที่เกี่ยวข้องกับ ด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.91	85.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.82	83.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.86	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.75	80.80	มาก
รวม	4.20	0.84	84.00	มาก

จากตารางที่ 4-19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ในส่วนงานบริการด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.29 ในขณะที่งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.04 ดังตารางที่ 4-19

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ประชาชนตามแบบสอบถามของกรมการปกครอง โดยสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส พบว่า

1. มีจำนวนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.50
2. มีอายุ 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00
3. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00
4. ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.50
5. มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00
6. การติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเฉลี่ย 2-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00
7. ส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 33.00
8. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$ คิดเป็นร้อยละ 84.58) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.18$ คิดเป็นร้อยละ 83.56)
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$ คิดเป็นร้อยละ 85.00) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$ คิดเป็นร้อยละ 82.40)
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ คิดเป็นร้อยละ 83.56) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.08$ คิดเป็นร้อยละ 81.60)
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$ คิดเป็นร้อยละ 84.83) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.13$ คิดเป็นร้อยละ 82.60)
12. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ คิดเป็นร้อยละ 83.90) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในข้อที่ว่าด้วยความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$ คิดเป็นร้อยละ 80.60)

13. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$ คิดเป็นร้อยละ 85.60) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อที่ว่าด้วยความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.25$ คิดเป็นร้อยละ 85.00)

14. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$ คิดเป็นร้อยละ 84.57) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษาและงานบริการด้านสาธารณสุข น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.20$ คิดเป็นร้อยละ 84.00)

15. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน ในงานบริการด้านโยธา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$ คิดเป็นร้อยละ 85.15) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.17$ คิดเป็นร้อยละ 83.40)

16. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$ คิดเป็นร้อยละ 85.50) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ คิดเป็นร้อยละ 84.40)

17. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน ในงานบริการด้านการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ คิดเป็นร้อยละ 84.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$ คิดเป็นร้อยละ 82.40)

18. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$ คิดเป็นร้อยละ 84.15) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.11$ คิดเป็นร้อยละ 82.20)

19. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนงาน ในงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ คิดเป็นร้อยละ 84.00) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$ คิดเป็นร้อยละ 82.40)