



รายงานผลประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา : องค์กรบริหารส่วนตำบลปะลุกาสามاء <sup>\*</sup>  
อำเภอbaugh จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนราธิ瓦สราชนครินทร์

## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาเภอ อำเภอбаเจา จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาเภอ อำเภอбаเจา จังหวัดนราธิวาส โดยการสัมภาษณ์ ประชาชนตามแบบสอบถามของกรรมการปักครองโดยสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาเภอ อำเภอбаเจา จังหวัดนราธิวาส พบว่า

๑. เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๔ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๖
๒. อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๑
๓. สтанานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐
๔. ส้าเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐
๕. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓
๖. มีรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๕
๗. ติดต่อขอรับบริการจำนวน ๔ - ๕ ครั้ง/ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๘
๘. รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๕
๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาเภอ อำเภอбаเจา จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๕ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดย ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๕ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๗ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓

๑๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาเภอ อำเภอбаเจา จังหวัดนราธิวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ รองลงคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่สุดเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

๑๑. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาเภอ อำเภอбаเจา จังหวัดนราธิวาส ในด้านซ่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่ามีช่องทางขอติดต่อรับ บริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ รองลงมา คือมีช่องทางนำเสนองขาวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ

๘๗.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่ว่าด้วยมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่น่าช่วยในการประมวลผล เพื่อการบริการชำรภัณฑ์เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๑๒. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลุกาสาเมะ อำเภอbaugh เจาะ จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสุภาพ กิริยามารยาหของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลุกาสาเมะ อำเภอbaugh เจาะ จังหวัดนราธิวาส ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อที่ว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม และความพอดีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คุณภาพและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อที่ว่าป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑๔. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลุกาสาเมะ อำเภอbaugh เจาะ จังหวัดนราธิวาส ตามส่วนงานโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยงานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ รองลงมา คืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐

๑๕. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลุกาสาเมะ อำเภอbaugh เจาะ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานบริการด้านงานการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑๖. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกกาสามาภิบาล อำเภอป่าเจาะ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๓๗. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสา  
เมะ อำเภอbaugh เจาะ จังหวัดราชบูรี ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านซึ่งทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง  
ที่สุดเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑๙. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามาภิบาล อำเภอราษฎร์บูรณะ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๓. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสา  
เมือง อำเภอbaugh เจาะ จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานโยธา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง  
ที่สุดเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๖๐. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลปะลูกาสามา มาก อำเภอขา же จังหวัดนราธิวาส ส่วนงานสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ ในขณะที่งานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐