



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
องค์การบริหารส่วนตำบลบุโหละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานโครงการเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย การดำเนินงานมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ หัวหน้าส่วนงาน และชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง สำหรับความร่วมมือและความอนุเคราะห์ข้อมูล อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยในพื้นที่ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากรายงานโครงการฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานนี้จะเป็นส่วนหนึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ต่อไป

คณะผู้วิจัยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตุลาคม ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๓๗๓ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านสาธารณสุข ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔) งานด้านจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนเป็นอันดับที่ ๑ งานด้านสาธารณสุข ระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ อันดับที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ อันดับที่ ๓ งานด้านจัดเก็บภาษี ระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ และ อันดับที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ยิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

สารบัญ

	หน้า
งานด้านสาธารณสุข	๗
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๐
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๔
งานด้านจัดเก็บภาษี	๑๘
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๑

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข	๗
๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข	๙
๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๐
๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๒
๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๔
๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๗
๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี	๑๘
๘	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี	๒๐

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณสุข	๘
๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๒
๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก	๑๖
๔	สิ่งก่อสร้าง	๑๙
	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านจัดเก็บภาษี	
๕	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย	๒๑

งานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข

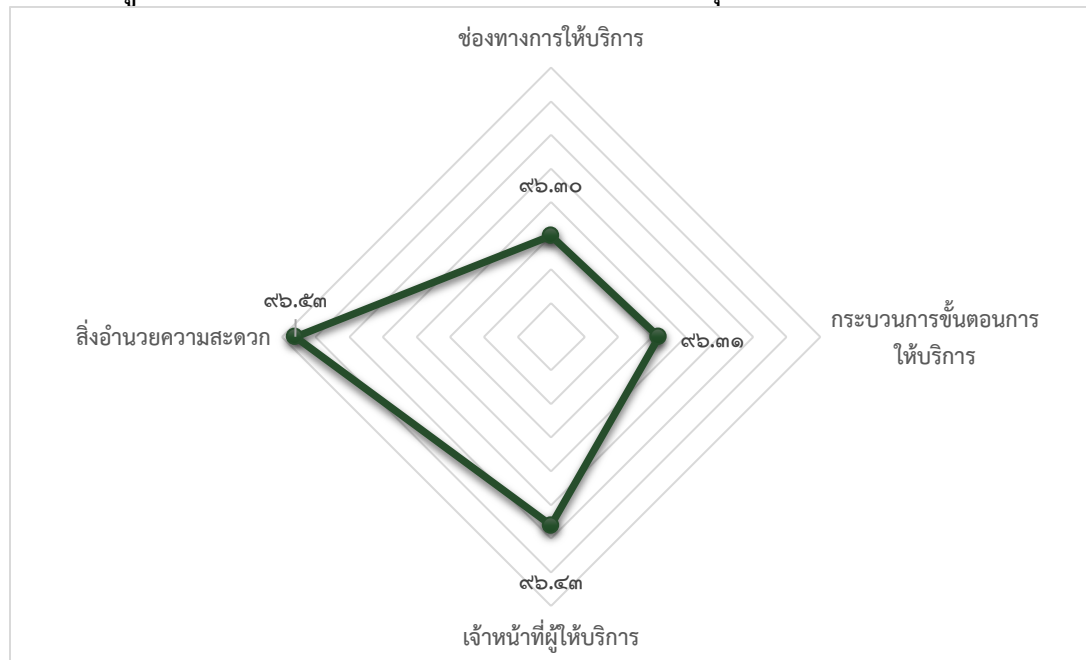
ตารางที่ ๑: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๙๗	๒๔.๒๕
ชาย	๓๐๓	๗๕.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๔.๗๕
๒๐-๓๐ ปี	๗๔	๑๘.๕๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๕	๓๑.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๘๑	๒๐.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๐๑	๒๕.๒๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๓	๓.๒๕
ประถมศึกษา	๕๘	๑๔.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๗	๒๔.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๕๗	๑๔.๒๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๕	๑๖.๒๕
ปริญญาตรี	๙๔	๒๓.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๔.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๘	๓.๐๐
ข้าราชการ	๖๗	๑๓.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๙๕	๑๙.๕๐
ลูกจ้าง	๑๓๙	๓๖.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๘๑	๒๓.๕๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๓	๕.๗๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๕๘	๑๔.๕๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๘๕	๒๑.๒๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๗๖	๔๔.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๔๘	๑๒.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๐	๒.๕๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๓.๓๘
ค่าสูงสุด		๕
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุข ประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๕ อายุของผู้รับบริการระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ และผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ และพนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ (ตารางที่ ๑)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข



ภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณสุข

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุโหลย งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๙ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๓ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓ (ภาพที่ ๑ และตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๔	๐.๓๙	มากที่สุด	๑
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๔
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๕
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๔
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๕
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๒
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๘๐	๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๓
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๐.๔๖	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๔	๐.๕๔	มากที่สุด	๑
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๓	มากที่สุด	๒
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๓
ภาพรวมงานด้านสาธารณสุข	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโยในแต่ละด้าน คือ ความรวดเร็วในการบริการ ความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ (ตารางที่ ๒)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

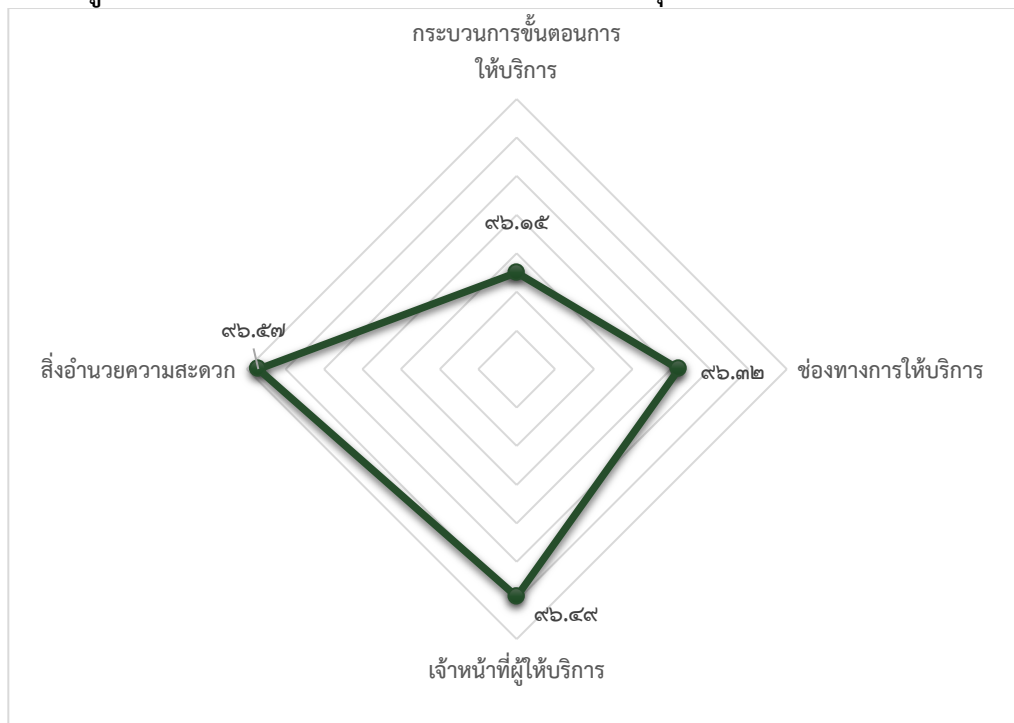
ตารางที่ ๓: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๔๖	๓๖.๕๐
ชาย	๒๕๔	๖๓.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๓	๑๓.๒๕
๒๐-๓๐ ปี	๗๒	๑๘.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๙	๓๒.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๓๔	๓๓.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๒	๓.๐๐
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๖	๔.๐๐
ประถมศึกษา	๗๔	๑๘.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๙	๑๒.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๐	๒๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๘	๑๗.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑๒	๒๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๒๕
อาชีพ		
นักศึกษา	๒๗	๖.๗๕
ข้าราชการ	๖๑	๑๕.๒๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๔๗	๑๑.๗๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ลูกจ้าง	๑๕๗	๓๙.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๖๒	๑๕.๕๐
อื่น ๆ	๔๖	๑๑.๕๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๘๗	๒๑.๗๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๓๘	๙.๕๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๓๕	๓๓.๗๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐๔	๒๖.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๒๘	๗.๐๐
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๘	๒.๐๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	๒.๕๘	
ค่าสูงสุด	๕	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ อายุของผู้รับบริการอยู่ระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และ ๐.๒๕ ตามลำดับ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๕ ส่วนกลุ่มที่เป็น นักศึกษามารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ (ตารางที่ ๓)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ภาพที่ ๒: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๘ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๗ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๙ (ภาพที่ ๒ และตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๓	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๔
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๓
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๕
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๑

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๔
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๕
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๓	๐.๕๑	มากที่สุด	๑
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๒
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๔
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๓
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๐.๕๖	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๔	๐.๕๔	มากที่สุด	๒
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๓
ภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ในแต่ละด้าน คือ ได้รับการบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ (ตารางที่ ๔)

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

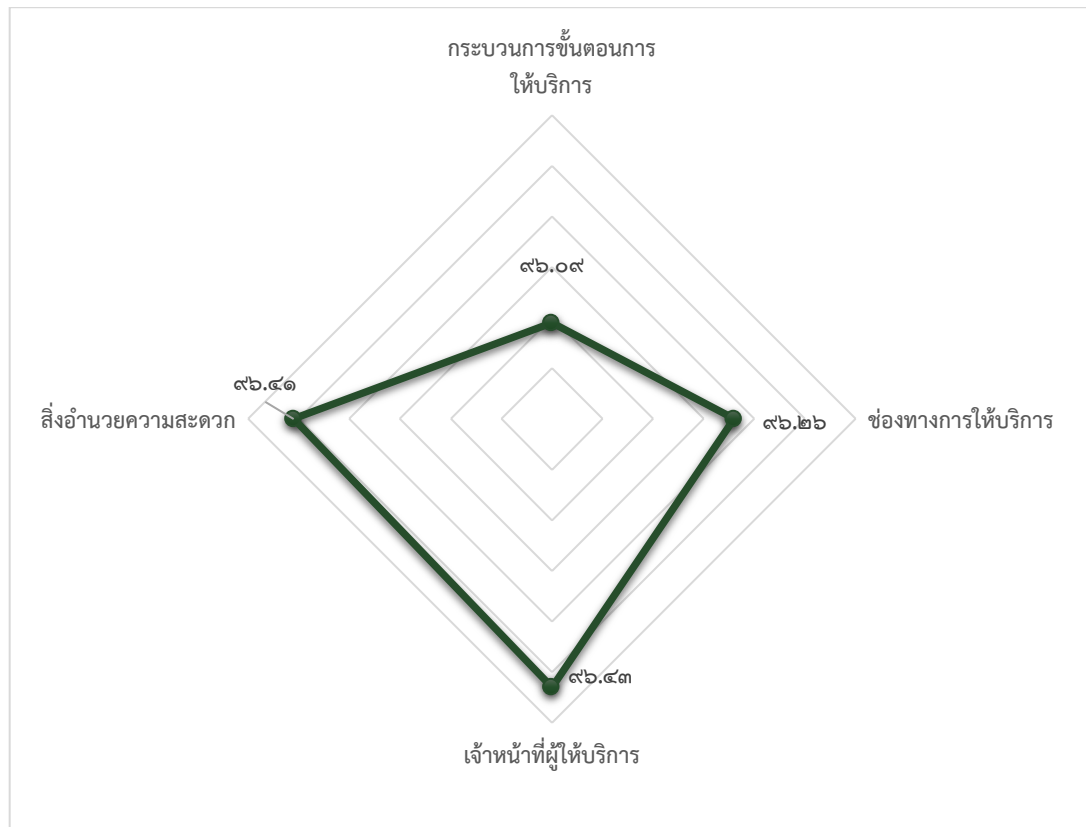
ตารางที่ ๕: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๗๒	๔๓.๐๐
ชาย	๒๒๘	๕๗.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๕	๖.๒๕
๒๐-๓๐ ปี	๘๙	๒๒.๒๕
๓๑-๔๐ ปี	๑๐๗	๒๖.๗๕
๔๑-๕๐ ปี	๙๕	๒๓.๗๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๒๑.๐๐
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๖	๑.๕๐
ประถมศึกษา	๖๘	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๒	๑๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๙๔	๒๓.๕๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗๕	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๙๗	๒๔.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๒๔	๖.๐๐
ข้าราชการ	๘๓	๒๐.๗๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓๗	๙.๒๕
ลูกจ้าง	๑๕๘	๓๙.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว	๘๑	๒๐.๒๕
อื่น ๆ	๑๗	๔.๒๕
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๗	๑๑.๗๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๖๙	๑๗.๒๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗๓	๑๘.๒๕
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๑๔๘	๓๗.๐๐
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๓	๘.๒๕
	๓๐	๗.๕๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	๓.๖๗	
ค่าสูงสุด	๕	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประมาณ ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๓ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ อายุของผู้รับบริการ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ ส่วนผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๕ (ตารางที่ ๕)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



ภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ (ภาพที่ ๓ และตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๓
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๗๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๔
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๕
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๒	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๔
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๕
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๓
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๘๐	๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๓
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๗๙	๐.๖๐	มากที่สุด	๔
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด	๔
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๙	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๓
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๒
ภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๑	๐.๕๐	มากที่สุด	

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ในแต่ละด้าน คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และมีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอ

ของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่จัดสรรสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ (ตารางที่ ๖)

งานด้านจัดเก็บภาษี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

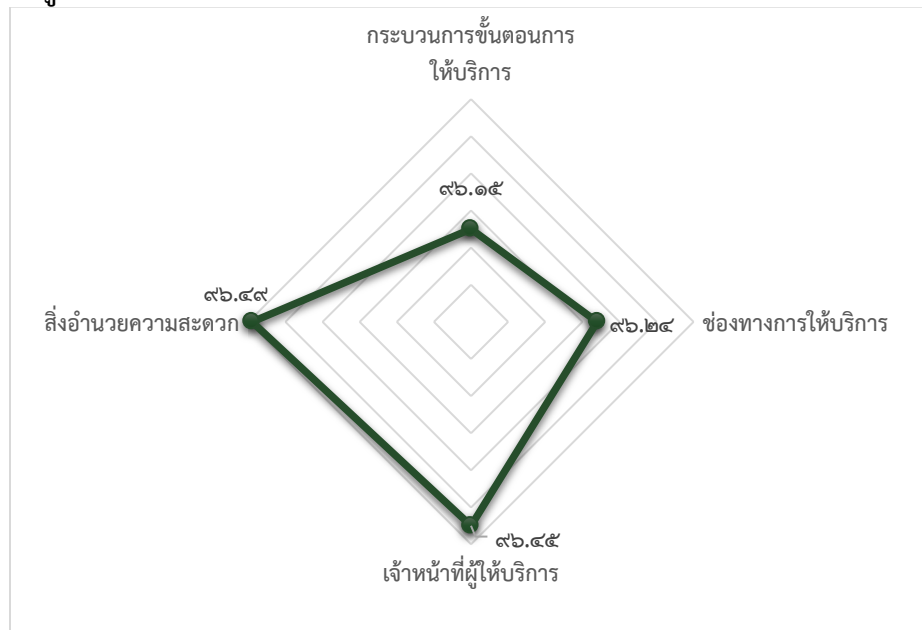
ตารางที่ ๗: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๙๘	๔๙.๕๐
ชาย	๒๐๒	๕๐.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๕.๗๕
๒๐-๓๐ ปี	๕๔	๑๓.๕๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๐	๓๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๓๖	๓๔.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๗	๑๖.๗๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๗	๑.๗๕
ประถมศึกษา	๖๗	๑๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๕	๒๖.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๖	๑๑.๕๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๔	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐๓	๒๕.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๘	๗.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๒	๓.๐๐
ข้าราชการ	๕๒	๑๓.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๗๘	๑๙.๕๐
ลูกจ้าง	๑๔๕	๓๖.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๙๔	๒๓.๕๐
อื่น ๆ	๑๙	๔.๗๕
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๑	๑๐.๒๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๔๙	๑๒.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๓๔	๓๓.๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒๘	๓๒.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๗	๙.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๑	๒.๗๕
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๑.๒๖
ค่าสูงสุด		๒
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี ประมาณ ๑ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๒ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศชาย และเพศหญิงใกล้เคียงกัน อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ ส่วนผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ โดยผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ (ตารางที่ ๗)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี



ภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านจัดเก็บภาษี

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย งานด้านจัดเก็บภาษี ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๙ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ (ภาพที่ ๔ และตารางที่ ๘)

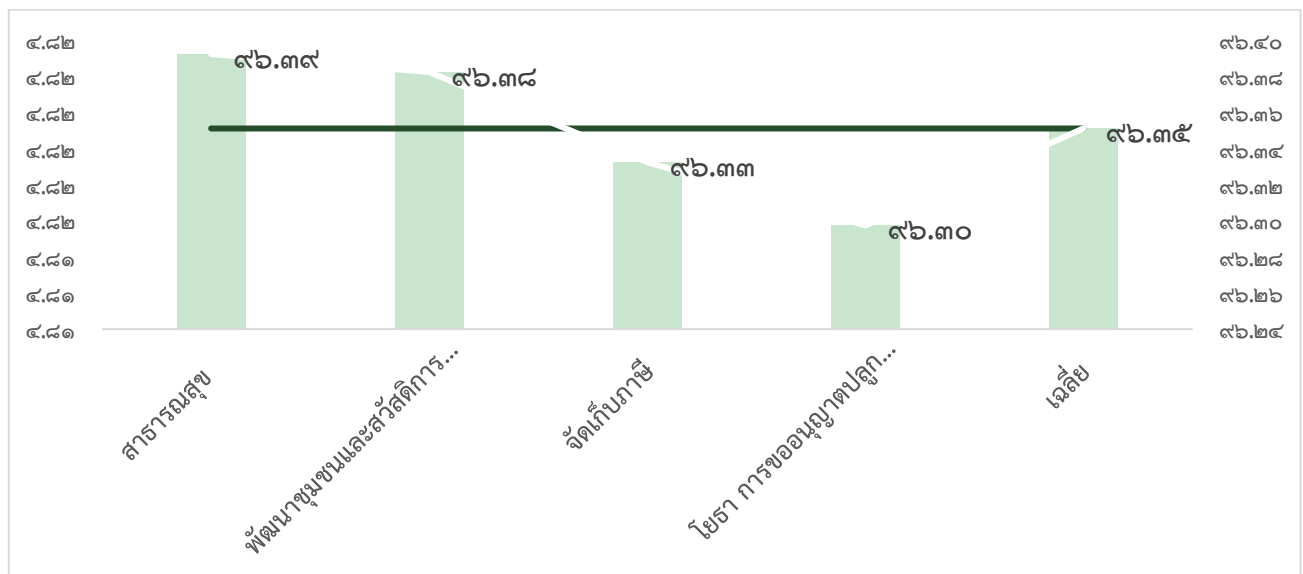
ตารางที่ ๘: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๓	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๔
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๓
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๕
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๒	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๔
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๕
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๒
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๓
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๒	๐.๕๖	มากที่สุด	๔
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๓	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๓
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๑
ภาพรวมงานด้านจัดเก็บภาษี	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย ในแต่ละด้าน คือ ได้รับการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และ ความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ (ตารางที่ ๘)

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพที่ ๕: เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๓๗๓ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านสาธารณสุข ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔) งานด้านจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุด งานด้านสาธารณสุข และรองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับคะแนนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนงานด้านจัดเก็บภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ภาพที่ ๕)