



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานโครงการเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย การดำเนินงานมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ หัวหน้าส่วนงาน และชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง สำหรับความร่วมมือและความอนุเคราะห์ข้อมูล อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยในพื้นที่ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากรายงานโครงการฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานนี้จะเป็นส่วนหนึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย ต่อไป

คณะผู้วิจัยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๒๔๙ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านรายได้/ภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านการส่งเสริมกีฬา และ ๔) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๑ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจอันดับที่ ๑ งานด้านการส่งเสริมกีฬา และ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ อันดับที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ และ อันดับที่ ๓ งานด้านรายได้/ภาษี ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖

แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการงานด้านรายได้/ภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ และมีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

เพื่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา ดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ และความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เพื่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความรวดเร็วในการบริการ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ

สารบัญ

	หน้า
งานด้านรายได้/ภาษี	๘
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๓
งานด้านการส่งเสริมกีฬา	๑๘
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๓
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๘

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านรายได้/ภาษี	๘
๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้/ภาษี	๑๑
๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๓
๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๖
๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา	๑๘
๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา	๒๑
๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๓
๘	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๖

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านรายได้/ภาษี	๑๐
๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๕
๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านการส่งเสริมกีฬา	๒๐
๔	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๕
๕	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโโย	๒๘

งานด้านรายได้/ภาษี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านรายได้/ภาษี

ตารางที่ ๑: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านรายได้/ภาษี

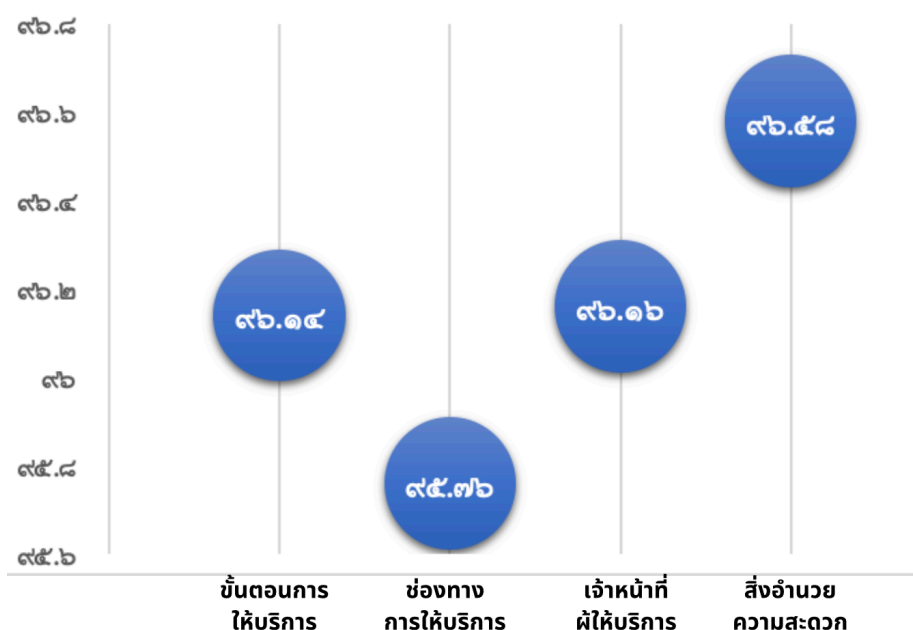
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๙๘	๔๙.๕๐
ชาย	๒๐๒	๕๐.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๕.๗๕
๒๐-๓๐ ปี	๕๔	๑๓.๕๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๐	๓๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๓๖	๓๔.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๗	๑๖.๗๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๗	๑.๗๕
ประถมศึกษา	๖๗	๑๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๕	๒๖.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๖	๑๑.๕๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๔	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐๓	๒๕.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๘	๗.๐๐
อาชีพ		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
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
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 ($\bar{x}$)		๑.๗๖
ค่าสูงสุด		๓
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านรายได้/ภาษี ประมาณ ๒ ครั้งต่อปี มาใช้บริการสูงสุด ๓ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็น

ร้อยละ ๒๕.๗๕ ส่วนผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ (ตารางที่ ๑)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านรายได้/ภาษี



ภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านรายได้/ภาษี

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านรายได้/ภาษี ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทาง

การให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๘ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖ (ภาพที่ ๑ และตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้/ภาษี

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	๓
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๑
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๓
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๘	มากที่สุด	๑
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๕
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๒	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	๑
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๔
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๗๗	๐.๕๕	มากที่สุด	๕
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	๑
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๘๑	๐.๕๐	มากที่สุด	๓
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๑
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๕

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	๔
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๔๔	มากที่สุด	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๐.๔๕	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๒	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด	๔
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๕	๐.๔๒	มากที่สุด	๑
ภาพรวมงานด้านรายได้/ภาษี	๔.๘๑	๐.๔๙	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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรายได้/ภาษี ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโยในแต่ละด้าน คือ มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านรายได้/ภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ (ตารางที่ ๒)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๓: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

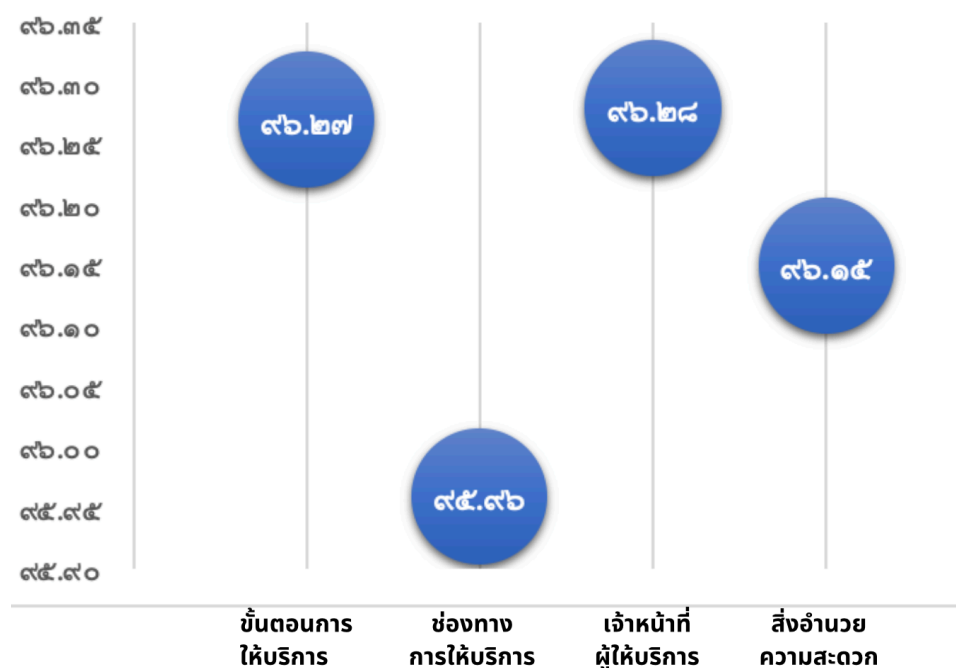
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๕๘	๓๙.๕๐
ชาย	๒๔๒	๖๐.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๘	๑๒.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๖๙	๑๗.๒๕
๓๑-๔๐ ปี	๑๑๘	๒๙.๕๐
๔๑-๕๐ ปี	๗๘	๑๙.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๗	๒๑.๗๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๔๙	๑๒.๒๕
ประถมศึกษา	๖๘	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๘	๒๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๗	๖.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๔	๑๖.๐๐
ปริญญาตรี	๗๖	๑๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๐๐
อาชีพ		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักศึกษา	๔๗	๑๑.๗๕
ข้าราชการ	๘๙	๒๒.๒๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖๑	๑๕.๒๕
ลูกจ้าง	๑๐๘	๒๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๗๐	๑๗.๕๐
อื่น ๆ	๒๕	๖.๒๕
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๐	๕.๐๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๗๔	๑๘.๕๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๙๒	๒๓.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๕๖	๓๙.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๔	๘.๕๐
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๒๔	๖.๐๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๑.๘๙
ค่าสูงสุด		๕
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประมาณ ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ส่วนผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มารับการบริการน้อยที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ กลุ่มที่เป็นนักศึกษา และ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ และ ๖.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ (ตารางที่ ๓)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขั้นตอนการ



ภาพที่ ๒: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผล

การประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗ (ภาพที่ ๒ และตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๔	มากที่สุด	๓
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๕
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๔
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๖	มากที่สุด	๑
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๔
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๓
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๒	มากที่สุด	๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๘๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๒
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๕
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๔

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๑
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๕๐	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๕	๐.๔๖	มากที่สุด	๑
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๔
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๔
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๒
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
ภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๑	๐.๔๙	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 ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโหละบุโย ในแต่ละด้าน คือ การได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบลบุโหละบุโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ และมีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ (ตารางที่ ๔)

งานด้านการส่งเสริมกีฬา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา

ตารางที่ ๕: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา

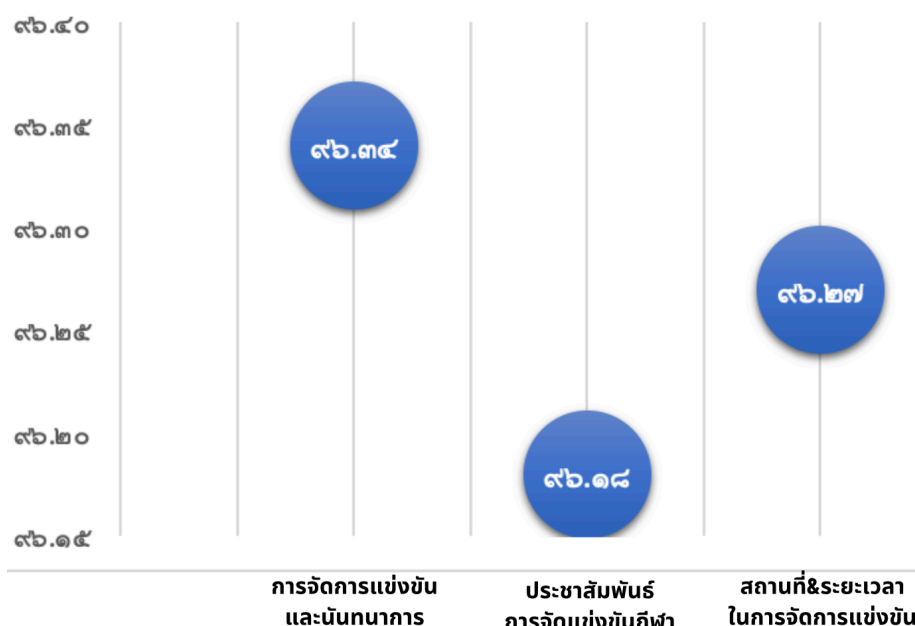
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๒๖๔	๖๖.๐๐
ชาย	๑๓๖	๓๔.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๒๕
๒๐-๓๐ ปี	๔	๑.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๕	๑.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๙๘	๒๔.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๙๒	๗๓.๐๐
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๐๕	๒๖.๒๕
ประถมศึกษา	๖๒	๑๕.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๘	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓๙	๙.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๔	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๘๗	๒๑.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๓.๗๕
อาชีพ		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักศึกษา	๒	๐.๕๐
ข้าราชการ	๗๘	๑๙.๕๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖๙	๑๗.๒๕
ลูกจ้าง	๑๑๗	๒๙.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๙๔	๒๓.๕๐
อื่น ๆ	๔๐	๑๐.๐๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๘	๑๒.๐๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๖๙	๑๗.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๘๔	๒๑.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๒	๓๕.๕๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๑๑.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๒	๓.๐๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๒.๘๓
ค่าสูงสุด		๕
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา ประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ รองลงมาระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ส่วนผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕ และ

ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ส่วนกลุ่มนักศึกษาใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ โดยผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ (ตารางที่ ๕)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา



ภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านการส่งเสริมกีฬา

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย งานด้านการส่งเสริมกีฬา ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๓ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านการจัดการแข่งขันและนันทนาการ ๒) ด้านการประชาสัมพันธ์การจัดแข่งขันกีฬา และ ๓) ด้านการจัดสถานที่ในการแข่งขันกีฬา และระยะเวลาในการจัดการแข่งขัน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านการจัดการ

แข่งขันและนันทนาการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔ รองลงมา คือ ด้านการจัดสถานที่ในการแข่งขันกีฬา และระยะเวลาในการจัดการแข่งขัน มีระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗ (ภาพที่ ๓ และตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านการจัดการแข่งขันและนันทนาการ	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๘๒	๐.๔๔	มากที่สุด	๓
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๕
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๔
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
ด้านการประชาสัมพันธ์การจัดแข่งขันกีฬา	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๖	มากที่สุด	๑
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๔
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๓
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๒	มากที่สุด	๕
ด้านการจัดสถานที่ในการแข่งขันกีฬา และระยะเวลาในการจัดการแข่งขัน	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๘๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๒
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๕
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๔

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๑
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
ภาพรวมงานด้านการส่งเสริมกีฬา	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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย ในแต่ละด้าน คือ การได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ และการบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมกีฬา ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ และความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ ๖)

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๗: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

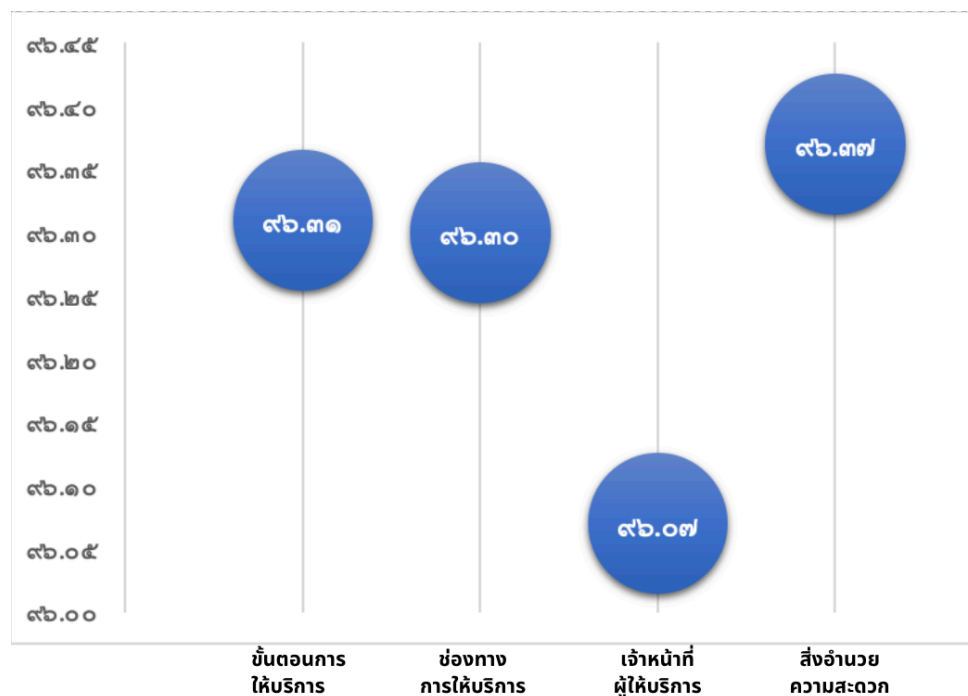
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๒๑๖	๕๔.๐๐
ชาย	๑๘๔	๔๖.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๒.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๓๖	๙.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๔	๓๑.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๐๙	๒๗.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๒๓	๓๐.๗๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓๙	๙.๗๕
ประถมศึกษา	๔๘	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๔	๑๘.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๕๙	๑๔.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๒	๑๐.๕๐
ปริญญาตรี	๑๒๘	๓๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒.๕๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ข้าราชการ	๑๐๘	๒๗.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๕๙	๑๔.๗๕
ลูกจ้าง	๘๑	๒๐.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๙๒	๒๓.๐๐
อื่น ๆ	๖๐	๑๕.๐๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๖	๑๑.๕๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๘๔	๒๑.๐๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๖๙	๑๗.๒๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓๔	๓๓.๕๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๙	๙.๗๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๒๒	๕.๕๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๑.๗๘
ค่าสูงสุด		๓
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประมาณ ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๓ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ อายุของผู้รับบริการ ๓๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ส่วนผู้มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่ข้าราชการ คิดเป็น

ร้อยละ ๒๗.๐๐ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ (ตารางที่ ๗)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๔ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนน

มากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๑ (ภาพที่ ๔ และตารางที่ ๘)

ตารางที่ ๘: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

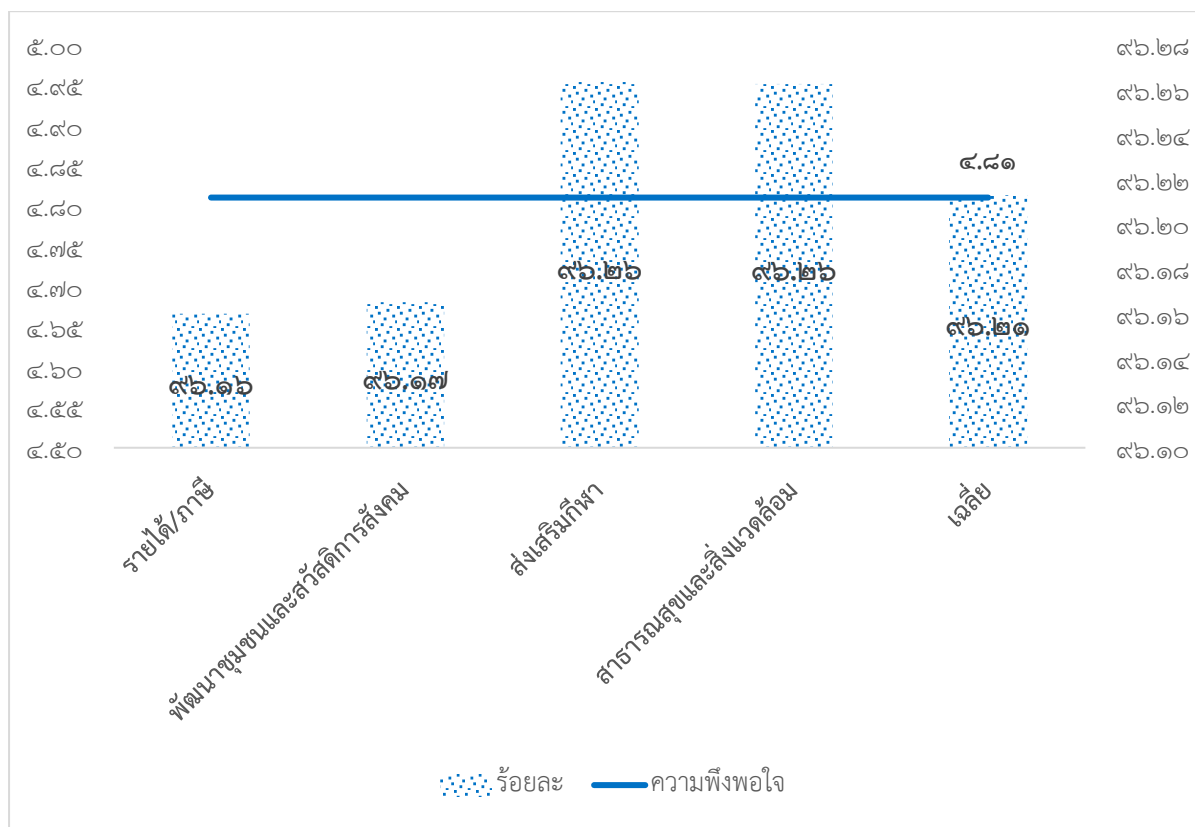
ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	
๑.ความรวดเร็วในการบริการ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	๕
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด	๒
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๑
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๘๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๔
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	๕
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๓
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๔
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๕.ประสิทธิภาพการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด	๓
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๑	๐.๔๑	มากที่สุด	๒
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๑

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด	๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	
๑.ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๑	๐.๔๕	มากที่สุด	๔
๒.ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๒
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด	๓
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๕
ภาพรวมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔.๘๑	๐.๔๕	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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ในแต่ละด้าน คือ ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และ มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความรวดเร็วในการบริการ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ (ตารางที่ ๘)

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพที่ ๕: เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละพุโย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละพุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๒๔๙ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านรายได้/ภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านการส่งเสริมกีฬา และ ๔) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๑ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุด งานด้านการส่งเสริมกีฬา และ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีระดับคะแนนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้/ภาษี มีระดับคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ภาพที่ ๕)