

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับ
บริการสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. **2568**



องค์การบริหารส่วนตำบลบุละพุโย
อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี



: <http://www.ecba.tsu.ac.th>
: ecba@tsu.ac.th
: 074-317618, 074-317600 ต่อ 1811, 1805



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนงนุช จังหวัดปัตตานี

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานโครงการเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย การดำเนินงานมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ หัวหน้าส่วนงาน และชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง สำหรับความร่วมมือและความอนุเคราะห์ข้อมูล อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยในพื้นที่ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากรายงานโครงการฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานนี้จะเป็นส่วนหนึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย ต่อไป

คณะผู้วิจัยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตุลาคม ๒๕๖๘

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๕๘๙ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านสาธารณสุข ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔) งานด้านจัดเก็บภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน มีระดับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนเป็นอันดับที่ ๑ งานด้านจัดเก็บภาษี ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ อันดับที่ ๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับคะแนน ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ อันดับที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ และ อันดับที่ ๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔

แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และคุณภาพของการบริการทุกด้าน

เพื่อให้การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษีดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ คุณภาพของการบริการทุกด้าน

สารบัญ

	หน้า
งานด้านสาธารณสุข	๗
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๐
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๔
งานด้านจัดเก็บภาษี	๑๗
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๑

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข	๗
๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข	๙
๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๐
๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๒
๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๓
๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๖
๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษีความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี	๑๗
๘		๑๙

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณสุข	๘
๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๒
๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก	๑๕
๔	สิ่งก่อสร้าง	๑๙
	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านจัดเก็บภาษี	
๕	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย	๒๑

งานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๑: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๒๔๕	๖๑.๒๕
ชาย	๑๕๕	๓๘.๗๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๔.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๕๔	๑๓.๕๐
๓๑-๔๐ ปี	๙๓	๒๓.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๐๙	๒๗.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๒๘	๓๒.๐๐
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๘	๒.๐๐
ประถมศึกษา	๑๐๗	๒๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๘	๙.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๘	๑๙.๕๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๒	๑๐.๕๐
ปริญญาตรี	๑๒๖	๓๑.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๒๕
อาชีพ		
นักศึกษา	๒๑	๕.๒๕
ข้าราชการ	๙๘	๒๔.๕๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖๒	๑๕.๕๐
ลูกจ้าง	๑๔๗	๓๖.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๗๒	๑๘.๐๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๖	๖.๕๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๘๕	๒๑.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๗๑	๑๗.๗๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๖๘	๔๒.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๗	๙.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๓	๓.๒๕
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๓.๗๘
ค่าสูงสุด		๖
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุข ประมาณ ๔ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๖ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ อายุของผู้รับบริการระหว่าง ๓๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ และสูงกว่าปริญญาตรี มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๕ และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ (ตารางที่ ๑)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข

การปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน		๙๕.๖๓
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		๙๕.๔๑
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๕.๓๗
ช่องทางการให้บริการ		๙๕.๑๗
สิ่งอำนวยความสะดวก		๙๕.๑๔

ภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณสุข

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๔ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑ (ภาพที่ ๑ และตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๖	มากที่สุด	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๕
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๗๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๗๙	๐.๖๐	มากที่สุด	๑
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๒
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๘	มากที่สุด	๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๓
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๓
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๗๒	๐.๖๕	มากที่สุด	๕
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๗	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๗๔	๐.๕๙	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๘	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๔
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๓
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีเมตตาจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๗๙	๐.๔๙	มากที่สุด	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๐.๕๖	มากที่สุด	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๐	มากที่สุด	๔
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๓	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๘	๐.๕๕	มากที่สุด	๑
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด	๒

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๔
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๗๗	๐.๕๔	มากที่สุด	๓
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	๑
ภาพรวมงานด้านสาธารณสุข	๔.๗๗	๐.๕๖	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 ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโยในแต่ละด้าน คือ ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่ มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และคุณภาพของการบริการทุกด้าน (ตารางที่ ๒)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๓: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๙๗	๒๔.๒๕
ชาย	๓๐๓	๗๕.๗๕
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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๕	๑๖.๒๕
ปริญญาตรี	๙๔	๒๓.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๔.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๘	๔.๕๐
ข้าราชการ	๖๗	๑๖.๗๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๙๕	๒๓.๗๕
ลูกจ้าง	๑๓๙	๓๔.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๘๑	๒๐.๒๕
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
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
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๐	๒.๕๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	๒.๗๘	
ค่าสูงสุด	๔	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๔ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๕ อายุของผู้รับบริการอยู่ระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และ ๓.๒๕ ตามลำดับ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษามารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ (ตารางที่ ๓)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน		๙๕.๙๑
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๕.๖๖
ช่องทางการให้บริการ		๙๕.๓๒
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		๙๕.๓๐
สิ่งอำนวยความสะดวก		๙๕.๒๔

ภาพที่ ๒: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๙ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๑ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖ (ภาพที่ ๒ และตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๔	มากที่สุด	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๗๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๑
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๕
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๔
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๒
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๓

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๖	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๕	มากที่สุด	๒
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๗๖	๐.๔๘	มากที่สุด	๔
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๖๑	มากที่สุด	๑
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๗	มากที่สุด	๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๙	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๒
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๑
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	๐.๕๗	มากที่สุด	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๕
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๒
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๔
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๗๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๓
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	๔.๘๐	๐.๕๕	มากที่สุด	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๘๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๘๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๓
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๑
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
ภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๗	๐.๕๕	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 ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบย ในแต่ละด้าน คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ (ตารางที่ ๔)

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ตารางที่ ๕: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๒๔	๓๑.๐๐
ชาย	๒๗๖	๖๙.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๒๕
๒๐-๓๐ ปี	๘	๒.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๕๖	๑๔.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๒๙	๓๒.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๐๖	๕๑.๕๐
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒	๐.๕๐
ประถมศึกษา	๔๗	๑๑.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๙	๑๗.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๓	๒๐.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๙	๙.๗๕
ปริญญาตรี	๑๔๙	๓๗.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๒.๗๕
อาชีพ		
นักศึกษา	๑	๐.๒๕
ข้าราชการ	๑๑๘	๒๙.๕๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓๔	๘.๕๐
ลูกจ้าง	๑๔๙	๓๗.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๙๒	๒๓.๐๐
อื่น ๆ	๖	๑.๕๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๒	๘.๐๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๗๘	๑๙.๕๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๙๓	๒๓.๒๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒๘	๓๒.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๒๕	๖.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔๔	๑๑.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๒.๙๗
ค่าสูงสุด		๔
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๔ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ อายุของผู้รับบริการ ๓๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๕ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ ส่วนนักศึกษามารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๕ (ตารางที่ ๕)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สิ่งอำนวยความสะดวก		๙๖.๒๐
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๖.๒๐
การปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน		๙๖.๐๐
ช่องทางการให้บริการ		๙๖.๐๐
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		๙๖.๐๐

ภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๕ ด้าน ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน มีระดับคะแนน ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ (ภาพที่ ๓ และตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๑	๐.๔๘	มากที่สุด	๓
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด	๑
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๒	มากที่สุด	๔
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๘	มากที่สุด	๒
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๓
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๕
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด	๔
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๔	มากที่สุด	๑
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๕	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๘๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๓
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด	๔
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๔	๐.๔๐	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๕
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๔๖	มากที่สุด	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๑	มากที่สุด	๑
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด	๓
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด	๓
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๕

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๒	๐.๔๔	มากที่สุด	๒
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	๔.๘๐	๐.๕๕	มากที่สุด	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๘๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๘๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๓
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๑
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
ภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๐	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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ในแต่ละด้าน คือ ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ (ตารางที่ ๖)

งานด้านจัดเก็บภาษี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๗: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
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	๖๙	๑๗.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๗๓	๑๘.๒๕
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๘	๓๗.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๓	๘.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๐	๗.๕๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๑.๒๖
ค่าสูงสุด		๒
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี ประมาณ ๑ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๒ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศชาย และเพศหญิงใกล้เคียงกัน อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ส่วนผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๕ ส่วนอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ (ตารางที่ ๗)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๙๖.๖๐
สิ่งอำนวยความสะดวก		๙๖.๔๐
ช่องทางการให้บริการ		๙๖.๒๐
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		๙๖.๒๐
การปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน		๙๕.๖๐

ภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านจัดเก็บภาษี

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุโละบุโย งานด้านจัดเก็บภาษีในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ (ภาพที่ ๔ และตารางที่ ๘)

ตารางที่ ๘: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บภาษี

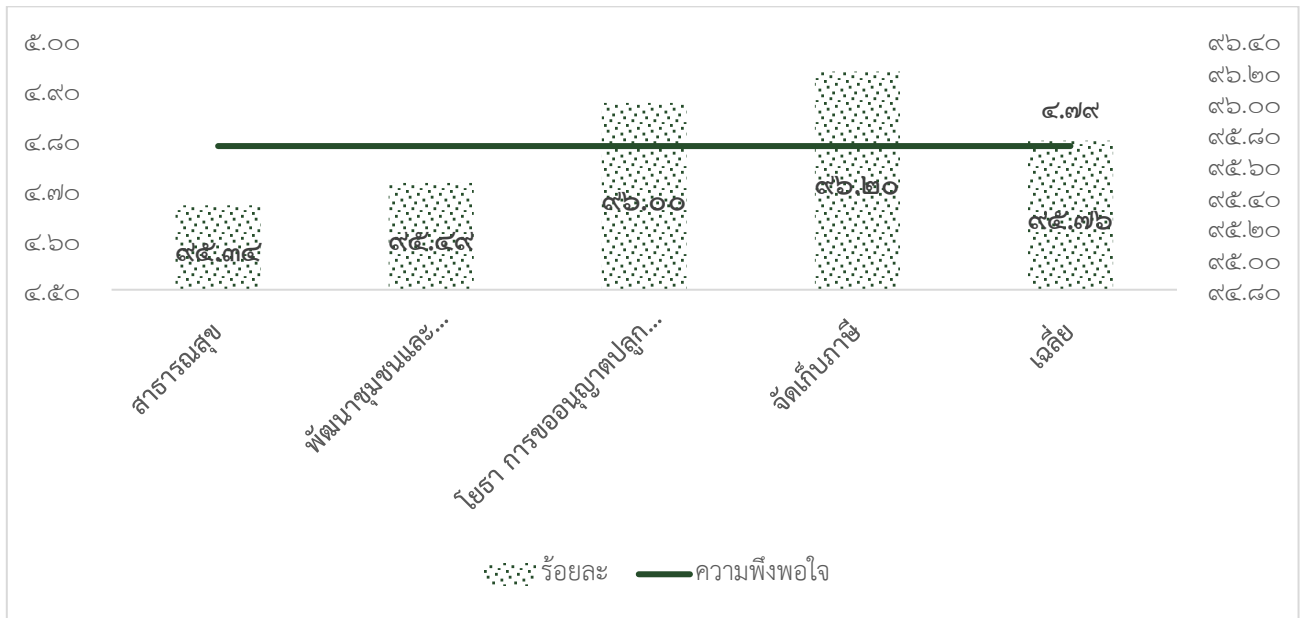
ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๐	มากที่สุด	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๓
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๕
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๔
๔.ใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๘๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๑
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๑

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๒
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๕
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๑	มากที่สุด	๔
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๓
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๓
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๖	๐.๓๙	มากที่สุด	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๔๘	มากที่สุด	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๕
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๒	มากที่สุด	๒
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๔
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด	๒
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๔
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๗๗	๐.๕๔	มากที่สุด	๓
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	๑
ภาพรวมงานด้านจัดเก็บภาษี	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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษี ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ในแต่ละด้าน คือ การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ และ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษีดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ คุณภาพของการบริการทุกด้าน (ตารางที่ ๘)

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพที่ ๕: เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๕๘๙ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านสาธารณสุข ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔) งานด้านจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุด งานด้านจัดเก็บภาษี และรองลงมาคือ งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับคะแนนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ภาพที่ ๕)



องค์การบริหารส่วนตำบลบุละพุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี



: <http://www.ecba.tsu.ac.th>

: ecba@tsu.ac.th

: 074-317618, 074-317600 ต่อ 1811,1805