



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
องค์การบริหารส่วนตำบลบุโหละปุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๑๔๕ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านรายได้/ภาษี ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔) งานด้านส่งเสริมกีฬา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนเป็นอันดับที่ ๑ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ อันดับที่ ๒ งานด้านส่งเสริมกีฬา ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑ อันดับที่ ๓ งานด้านรายได้/ภาษี ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ และ อันดับที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗

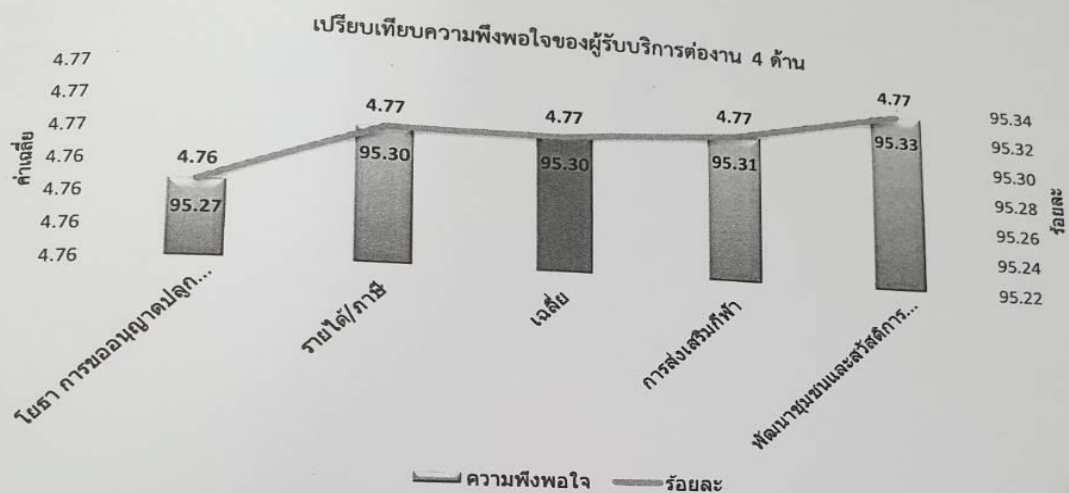
แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา เสนอแนะเกี่ยวกับขั้นตอนการขอเลขที่บ้าน และมีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านรายได้/ภาษีดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความรวดเร็วในการบริการเกี่ยวกับการออกหนังสือประสานธนาคารในการเปลี่ยนแปลงบัญชีผู้สูงอายุและคนพิการ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้รับมอบพินัยกรรม ผู้สูงอายุและคนพิการ การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

เพื่อให้การให้บริการงานด้านส่งเสริมกีฬาดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็นความชัดเจนไม่ยุ่งซับซ้อนในการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ และระสรวรเทศในการให้บริการ

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพที่ ๕: เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย

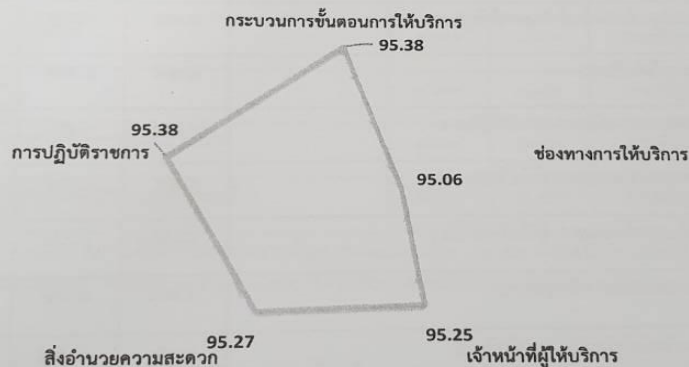
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย อำเภอนงนิจ จังหวัดปัตตานี ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคูณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๘,๑๔๕ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านรายได้/ภาษี ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔) งานด้านส่งเสริมกีฬา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบโย คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดเช่นกัน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานด้านส่งเสริมกีฬา มีระดับคะแนนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนงานด้านรายได้/ภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ภาพที่ ๕)

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโหละปุโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๙ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๓๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และไม่ได้เรียนหนังสือ มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ และ ๑.๗๕ ตามลำดับ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ และกลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕ และ ๓.๐๐ ตามลำดับ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ (ตารางที่ ๑)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



ภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุโหละปุโย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ด้านภาระงานการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๕ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านภาระงานการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๕ ด้าน มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน

๒๘.๐๐ ส่วนผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และ ๐.๒๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๕ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ และกลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ และ ๖.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ (ตารางที่ ๓)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านรายได้/ภาษี

เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านรายได้/ภาษี



ภาพที่ ๒: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านรายได้/ภาษี

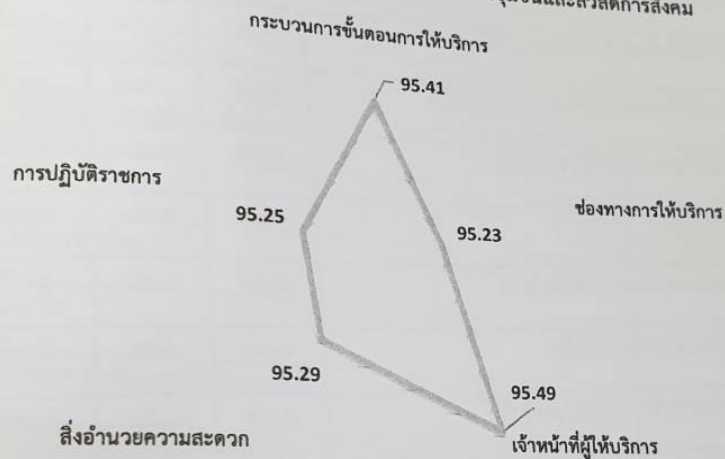
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละโบย งานด้านรายได้/ภาษี ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๕ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ (ภาพที่ ๒ และตารางที่ ๔)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ ส่วนผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕ และ ๒.๒๕ ตามลำดับ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษามารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ (ตารางที่ ๕)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



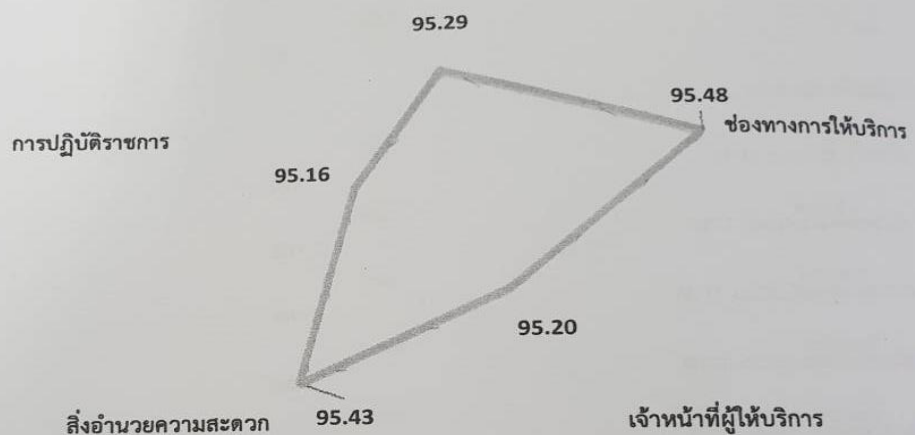
ภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุละบูโย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการ ปรากฏว่าทั้ง ๕ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๘ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑ (ภาพที่ ๓ และตารางที่ ๖)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านส่งเสริมกีฬา

เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านการส่งเสริมกีฬา

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านส่งเสริมกีฬา

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งเสริมกีฬา ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

พิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทาง ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.โป่งเสริมกีฬา ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านช่องทางการบริการ ระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗ (ภาพที่ ๔ และตารางที่ ๘)