การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานโครงการเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ได้รับทุนสนับสนุนโดยองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง การดำเนินงานมิอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หาปราศจากความร่วมมือจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ หัวหน้าส่วนงาน และชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี คณะวิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง สำหรับความร่วมมือและความอนุเคราะห์ข้อมูล อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยในพื้นที่ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากรายงานโครงการฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานนี้จะเป็นส่วนหนึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ต่อไป

คณะผู้วิจัยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

พฤศจิกายน ๒๕๖๘

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๔,๘๒๖ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ๒) งานด้านจัดเก็บรายได้ ๓) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคารและ ๔) งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๙ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนเป็นอันดับที่ ๑ งานด้านจัดเก็บรายได้ ระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และ อันดับที่ ๒ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย คะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ อันดับที่ ๓ งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร ระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๘ และอันดับที่ ๔ งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม คะแนน ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕

แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัยดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ

เพื่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ

เพื่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคารดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ

เพื่อการให้บริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมดียิ่งขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซด์ อื่นๆ การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และคุณภาพของการบริการทุกด้าน

สารบัญ

หน้า

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ๗

งานด้านจัดเก็บรายได้ ๑๑

งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร ๑๕

งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ๒๐

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒๔

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	๗
๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	๙
๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้	๑๑
๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้	๑๓
๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร	๑๕
๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร	๑๗
๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	๒๐
๘	ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	๒๒

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	๘
๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านจัดเก็บรายได้	๑๒
๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร	๑๗
๔	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	๒๑
๕	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง	๒๔

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

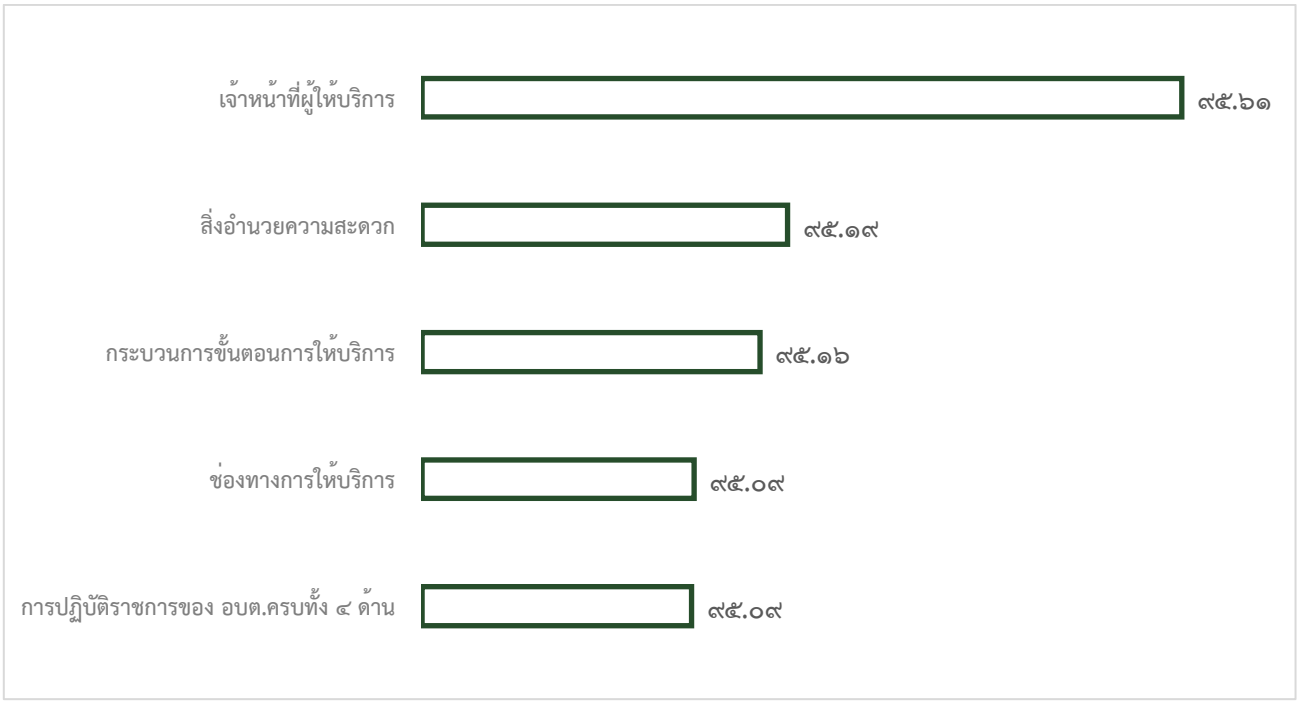
ตารางที่ ๑: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๒๔๕	๖๑.๒๕
ชาย	๑๕๕	๓๘.๗๕
อายุ		
ต่ำกว่า๒๐ปี	๑๖	๔.๐๐
๒๐-๓๐ปี	๕๔	๑๓.๕๐
๓๑-๔๐ปี	๙๓	๒๓.๒๕
๔๑-๕๐ปี	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	๕๗	๑๔.๒๕
ลูกจ้าง	๑๔๗	๓๖.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๗๒	๑๘.๐๐
อื่น ๆ	๕	๑.๒๕
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
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๗	๙.๒๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๓	๓.๒๕
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)		๒.๓๖
ค่าสูงสุด		๔
ค่าต่ำสุด		๑

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ประมาณ ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๔ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ ซึ่งสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ รองลงมาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๕ ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๕ และข้าราชการ คิดเป็นเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ (ตารางที่ ๑)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย



ภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต. ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๑ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๙ (ภาพที่ ๑ และตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๗๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๔
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๗๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๔
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๒
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๓
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๗๕**	**๐.๕๗**	**มากที่สุด**	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๕
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๔
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๑
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๖	มากที่สุด	๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๗๘**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๔

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๕	มากที่สุด	๔
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๗๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๖**	**๐.๖๑**	**มากที่สุด**	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๐	มากที่สุด	๓
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๔
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๒
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๑	๐.๕๕	มากที่สุด	๑
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	**๔.๗๕**	**๐.๖๒**	**มากที่สุด**	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๗๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๑
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๗๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๓
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๗๒	๐.๖๗	มากที่สุด	๔
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๗๗	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
ภาพรวมงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	**๔.๗๖**	**๐.๕๙**	**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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ในแต่ละด้าน คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซด์ อื่นๆ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัยดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความเต็มใจในการ

ให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ (ตารางที่ ๒)

งานด้านจัดเก็บรายได้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้

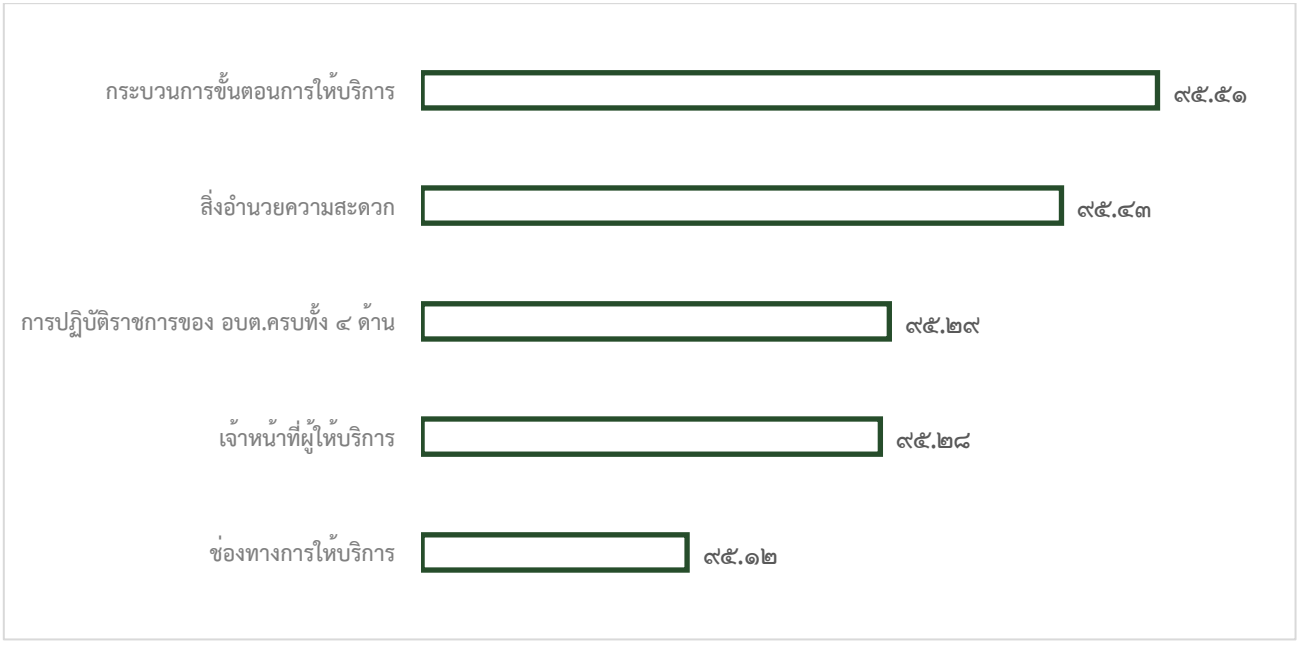
ตารางที่ ๓: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๙๗	๒๔.๒๕
ชาย	๓๐๓	๗๕.๗๕
อายุ		
ต่ำกว่า๒๐ปี	๑๙	๔.๗๕
๒๐-๓๐ปี	๗๔	๑๘.๕๐
๓๑-๔๐ปี	๑๒๕	๓๑.๒๕
๔๑-๕๐ปี	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	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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
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 ($\bar{x}$)	๑.๔๙	
ค่าสูงสุด	๓	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ประมาณ ๑ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๓ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๕ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ และพนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ กลุ่มที่เป็นนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ (ตารางที่ ๓)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้



ภาพที่ ๒: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านจัดเก็บรายได้

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง งานด้านจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต. ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนน ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ (ภาพที่ ๒ และตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๗๘**	**๐.๕๔**	**มากที่สุด**	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	**๔.๗๘**	**๐.๕๘**	มากที่สุด	๒
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	**๔.๗๖**	**๐.๖๐**	มากที่สุด	๔
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๐**	มากที่สุด	๓
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	**๔.๗๕**	**๐.๕๘**	มากที่สุด	๕
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	**๔.๘๓**	**๐.๔๒**	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๘**	มากที่สุด	๓
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๔๕**	มากที่สุด	๒
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	**๔.๗๕**	**๐.๕๖**	มากที่สุด	๔
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	**๔.๗๕**	**๐.๕๙**	มากที่สุด	๕
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	**๔.๗๗**	**๐.๔๗**	มากที่สุด	๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๙**	**มากที่สุด**	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	**๔.๗๕**	**๐.๖๒**	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	**๔.๗๘**	**๐.๕๐**	มากที่สุด	๒

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	**๔.๗๙**	**๐.๕๖**	มากที่สุด	๑
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	**๔.๗๕**	**๐.๖๑**	มากที่สุด	๔
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	**๔.๗๖**	**๐.๖๔**	มากที่สุด	๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๗**	**๐.๕๗**	**มากที่สุด**	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	**๔.๘๑**	**๐.๕๐**	มากที่สุด	๑
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	**๔.๗๕**	**๐.๕๕**	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๕**	มากที่สุด	๓
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	**๔.๗๘**	**๐.๖๑**	มากที่สุด	๒
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	**๔.๗๖**	**๐.๖๔**	มากที่สุด	๔
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	**๔.๗๖**	**๐.๕๔**	**มากที่สุด**	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	**๔.๗๘**	**๐.๔๙**	มากที่สุด	๑
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	**๔.๗๗**	**๐.๕๔**	มากที่สุด	๒
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	**๔.๗๖**	**๐.๕๖**	มากที่สุด	๓
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	**๔.๗๖**	**๐.๕๖**	มากที่สุด	๔
ภาพรวมงานด้านจัดเก็บรายได้	**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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ในแต่ละด้าน คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริ

การ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานมีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และ ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ (ตารางที่ ๔)

งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร

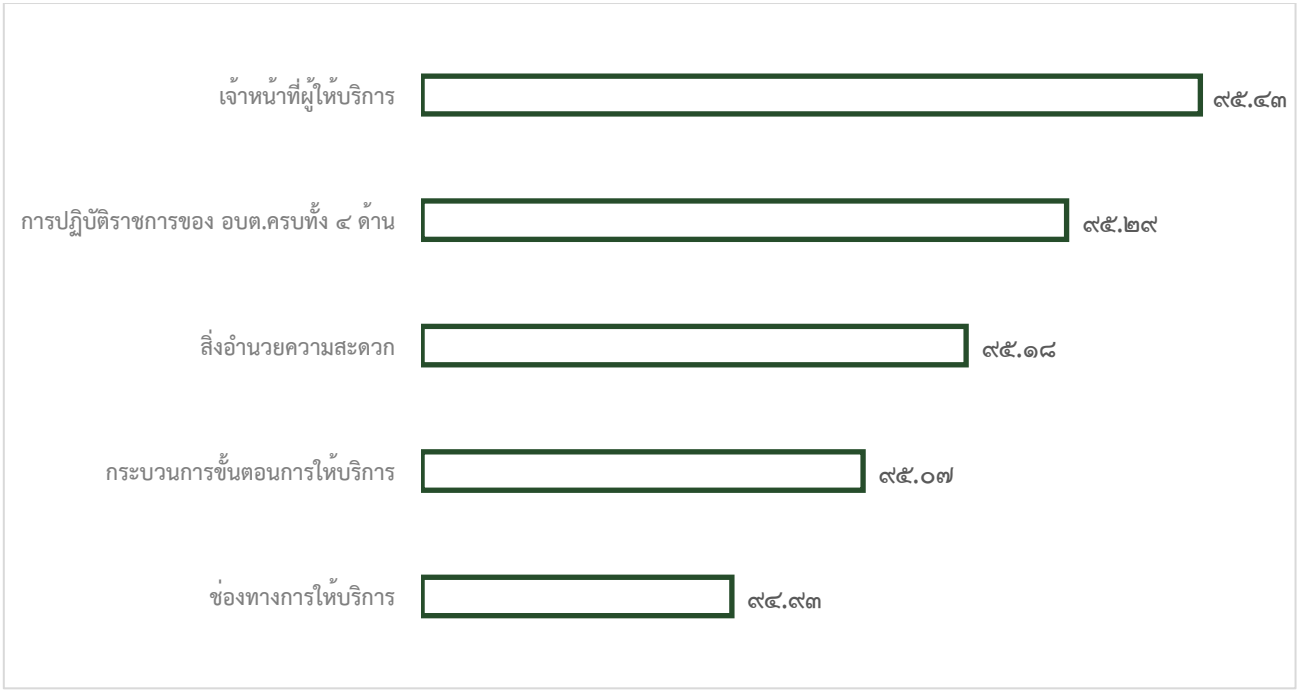
ตารางที่ ๕: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๒๔	๓๑.๐๐
ชาย	๒๗๖	๖๙.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า๒๐ปี	๓	๐.๗๕
๒๐-๓๐ปี	๔๓	๑๐.๗๕
๓๑-๔๐ปี	๒๐๕	๕๑.๒๕
๔๑-๕๐ปี	๑๒๙	๓๒.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๐	๕.๐๐
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	๓	๐.๗๕
ข้าราชการ	๑๑๘	๒๙.๕๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓๔	๘.๕๐
ลูกจ้าง	๑๔๙	๓๗.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๙๒	๒๓.๐๐
อื่น ๆ	๔	๑.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
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
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	๓.๔๕	
ค่าสูงสุด	๕	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร ประมาณ ๓ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ อายุของผู้รับบริการมากกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๕ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และไม่ได้เรียนหนังสือ มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ และ ๐.๕๐ ตามลำดับ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ส่วนนักศึกษามารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๕ (ตารางที่ ๕)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร



ภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะในงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๘ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต. ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต. ครบทั้ง ๔ ด้าน มีระดับคะแนน ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙ (ภาพที่ ๓ และตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๘๑**	**๐.๕๑**	**มากที่สุด**	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๔
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๘๐	๐.๕๔	มากที่สุด	๔

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๘๑	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	๓
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๘	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๘๑**	**๐.๔๙**	**มากที่สุด**	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๕
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๘๑	๐.๔๖	มากที่สุด	๑
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๘	มากที่สุด	๒
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๘	มากที่สุด	๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๘๒**	**๐.๕๐**	**มากที่สุด**	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๕
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๔
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๘๒**	**๐.๕๐**	**มากที่สุด**	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๔
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๕
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๙	มากที่สุด	๓
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๒

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๘๔	๐.๔๘	มากที่สุด	๑
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	**๔.๘๑**	**๐.๔๘**	**มากที่สุด**	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๘๓	๐.๔๗	มากที่สุด	๒
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๘๔	๐.๔๓	มากที่สุด	๑
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๘๑	๐.๔๗	มากที่สุด	๓
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๔
ภาพรวมงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร	**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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ในแต่ละด้าน คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซด์ อื่นๆ การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ และคุณภาพของการบริการทุกด้าน แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคารดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ (ตารางที่ ๖)

งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

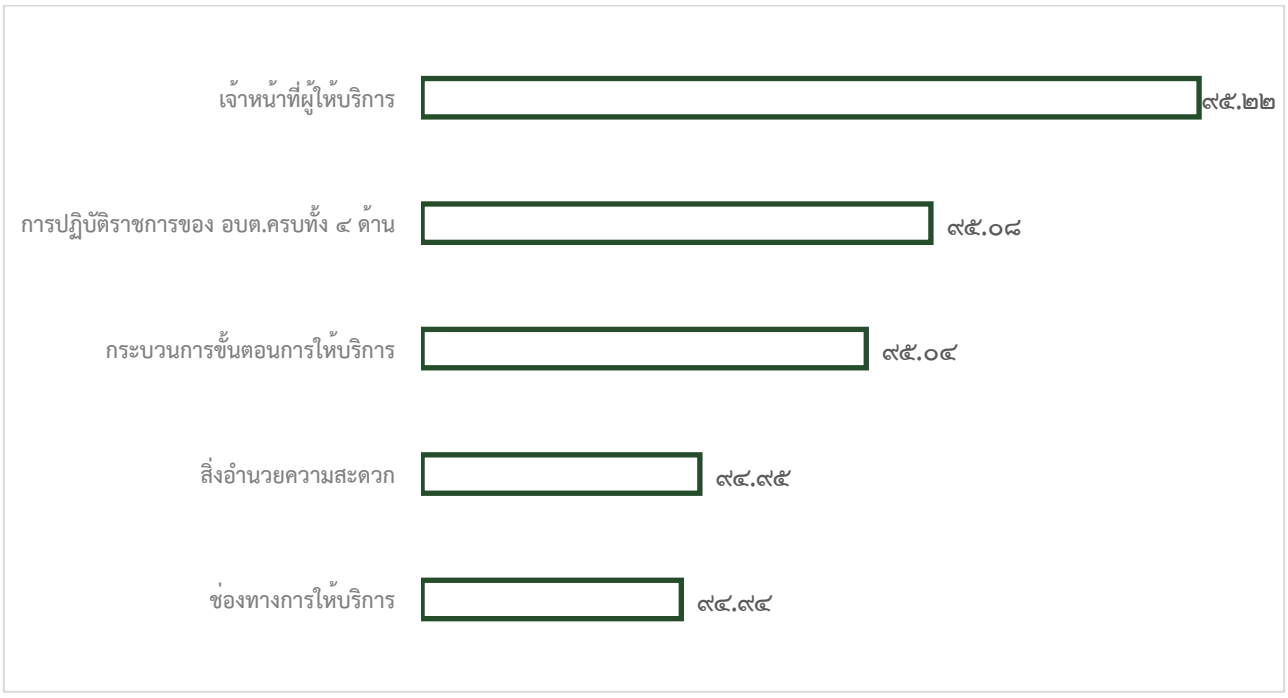
ตารางที่ ๗: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๙๕	๔๘.๗๕
ชาย	๒๐๕	๕๑.๒๕
อายุ		
ต่ำกว่า๒๐ปี	๕	๑.๒๕
๒๐-๓๐ปี	๗๙	๑๙.๗๕
๓๑-๔๐ปี	๑๓๘	๓๔.๕๐
๔๑-๕๐ปี	๗๕	๑๘.๗๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๐๓	๒๕.๗๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๗	๑.๗๕
ประถมศึกษา	๕๘	๑๔.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๘	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๙	๗.๒๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๗	๑๑.๗๕
ปริญญาตรี	๑๗๕	๔๓.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๔.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๒๒	๕.๕๐
ข้าราชการ	๘๙	๒๒.๒๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓๔	๘.๕๐
ลูกจ้าง	๑๔๘	๓๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๙๔	๒๓.๕๐
อื่น ๆ	๑๓	๓.๒๕
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๓	๑๐.๗๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๕๙	๑๔.๗๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๗๔	๑๘.๕๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๖๙	๔๒.๒๕
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๔๘	๑๒.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๗	๑.๗๕
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	๑.๗๘	
ค่าสูงสุด	๓	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ามีผู้มารับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ประมาณ ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๓ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ อายุของผู้รับบริการ ๓๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ (ตารางที่ ๗)

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจจากการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ และเมื่อพิจารณาในส่วนประกอบ ๕ ด้าน กล่าวคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต. ครบทั้ง ๔ ด้าน ผลการประเมินก็อยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยความพึงพอใจจากการมารับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนมากที่สุด ระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน มีระดับคะแนน ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๘ (ภาพที่ ๔ และตารางที่ ๘)

ตารางที่ ๘: ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๗๕**	**๐.๖๓**	**มากที่สุด**	
๑.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันเวลา	๔.๗๔	๐.๖๗	มากที่สุด	๔
๒.มีขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว	๔.๗๖	๐.๕๖	มากที่สุด	๓
๓.ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	๔.๗๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๕
๔.การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการบริการ	๔.๗๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๒
๕.ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๗๕**	**๐.๖๔**	**มากที่สุด**	
๑.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๔	มากที่สุด	๒
๒.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
๓.มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซต์ อื่นๆ	๔.๖๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๕
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๖๖	มากที่สุด	๔
๕.มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๖๓**	**มากที่สุด**	
๑.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๑

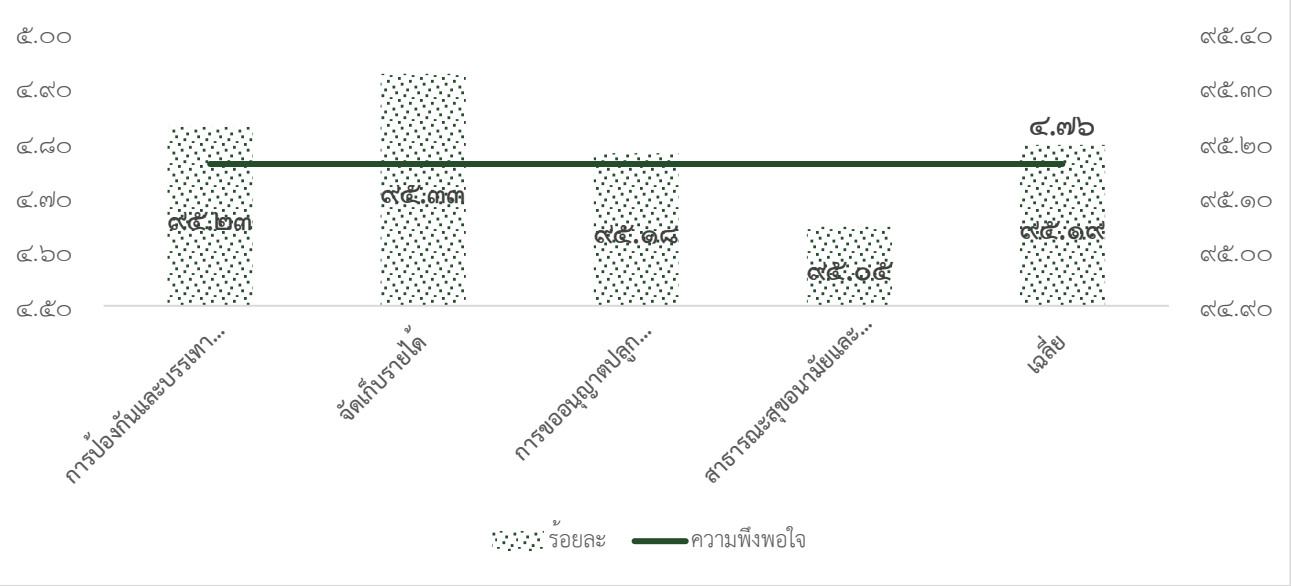
ประเด็นความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
๒.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๓
๓.ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๔
๔.การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๑
๕.การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่	๔.๗๕	๐.๖๗	มากที่สุด	๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๕**	**๐.๖๔**	**มากที่สุด**	
๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๗๐	มากที่สุด	๕
๒.มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๖๗	มากที่สุด	๔
๓.มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๖๑	มากที่สุด	๑
๔.มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
๕.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการให้คำแนะนำ	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๓
ด้านการปฏิบัติราชการของ อบต.ครบทั้ง ๔ ด้าน	**๔.๗๕**	**๐.๕๗**	**มากที่สุด**	
๑.ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	๔.๗๗	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๒.คุณภาพของการบริการทุกด้าน	๔.๗๓	๐.๖๔	มากที่สุด	๔
๓.ความคุ้มค่าของภารกิจ	๔.๗๔	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
๔.ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติราชการ	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๑
ภาพรวมงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	**๔.๗๕**	**๐.๖๒**	**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

ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ในแต่ละด้าน คือ ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ มีตัวอย่างแบบพิมพ์คำร้องในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงาน การบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ และ ความพึงพอใจของ

ประชาชนในการปฏิบัติราชการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้บริการงานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ควรจะให้ความสำคัญในประเด็น ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ มีความทั่วถึงในการให้บริการ มีเว็บไซด์ อื่นๆ การบริการด้วยสุภาพและมีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และคุณภาพของการบริการทุกด้าน (ตารางที่ ๘)

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพที่ ๕: เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีประชาชนในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๔,๘๒๖ คน ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ๒) งานด้านจัดเก็บรายได้ ๓) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร และ ๔) งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ มีระดับคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๙ อยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยความพึงพอใจมีคะแนนสูงสุดเช่นกัน โดยงานด้านจัดเก็บรายได้ และ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย มีระดับคะแนนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วน งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร และ งานด้านสาธารณะสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีระดับคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (ภาพที่ ๕)

องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง
อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี

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