



รายงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุโร
อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ 2560



4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง (อบต.บุโอง)ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลบุโอง อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ =4.45, S.D. = 0.12, 89.00 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X}$ =4.63, S.D. = 0.16, 92.51 %) และ ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X}$ =4.33, S.D. = 0.19, 86.54 %) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 4 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)	4.59	0.15	91.83	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)	4.63**	0.16	92.51	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี)	4.33*	0.19	86.54	ค่อนข้างพอใจ
4. ความพึงพอใจต่อการอนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/ซ่อมแซมถนนไฟฟ้า(ด้านการโยธา)	4.48	0.14	89.66	ค่อนข้างพอใจ
5. ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.34	0.16	86.73	ค่อนข้างพอใจ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	4.34	0.15	86.81	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.45	0.12	89.0	ค่อนข้างพอใจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ = 4.59,S.D.=0.15, 91.83 %)เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.36, 97.0 %) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.48, 87.20 %) และมีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.48, 87.20 %) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี่ยงชีผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.48	87.20	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.59	0.49	91.80	พอใจมาก
3. มีการจัดคิวให้บริการ	4.38	0.49	87.60	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามคิว	4.46	0.50	89.10	ค่อนข้างพอใจ
5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.59	0.49	91.70	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	4.55	0.50	91.00	พอใจมาก
2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	4.36	0.48	87.20	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต.และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	4.55	0.50	91.00	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.52	0.50	90.30	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.70	0.46	93.90	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.50	0.50	90.00	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.85	0.36	97.00	พอใจมาก
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.62	0.49	92.40	พอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ	4.77	0.42	95.40	พอใจมาก
2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.76	0.43	95.10	พอใจมาก
3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.80	0.40	96.00	พอใจมาก
4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.69	0.47	93.70	พอใจมาก
5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.63	0.48	92.60	พอใจมาก
รวม	4.59	0.15	91.83	พอใจมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(กู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.63, S.D.=0.16, 92.51 \%$) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.61, 88.20 \%$) และ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.26, 98.60 \%$) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(กู้ชีพ กู้ภัย หรืองาน
เทศกิจ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรือ งานเทศกิจ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	95.90	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.60	0.49	91.90	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.57	0.50	91.40	พอใจมาก
4. มีการให้บริการตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน คือ ผู้ได้รับผลกระทบมากกว่าได้รับบริการก่อนผู้ได้รับ ผลกระทบน้อยกว่า	4.50	0.50	89.90	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการออกให้บริการณจุดเกิดเหตุ/จุดบริการ	4.37	0.48	87.40	ค่อนข้างพอใจ
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัยหรืออุบัติเหตุ	4.45	0.50	88.90	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.73	0.45	94.50	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	4.85	0.36	96.90	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.91	0.29	98.20	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.93	0.26	98.60	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	4.86	0.35	97.10	พอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.40	0.49	87.90	ค่อนข้างพอใจ
2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	4.38	0.49	87.50	ค่อนข้างพอใจ
3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาได้	4.45	0.50	89.00	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.63	0.16	92.51	พอใจมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือ
ภาษี)โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ =4.33,S.D.=0.19, 86.54 %)เมื่อ
พิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ($\bar{X}$ =4.80,
S.D. = 0.40, 96.00 %) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ($\bar{X}$
=4.06, S.D. = 0.23,81.10 %) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ (ด้านรายได้หรือภาษี)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษี โรงเรือน ภาษีที่ดิน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.50	88.50	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.13	0.33	82.50	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการจัดคิวให้บริการ	4.33	0.47	86.50	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามคิว	4.56	0.50	91.10	พอใจมาก
5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.27	0.44	85.30	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	4.43	0.50	88.50	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	4.28	0.45	85.60	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต.และการ ให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	4.48	0.50	89.50	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.07	0.26	81.40	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.37	0.48	87.40	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.18	0.38	83.50	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.43	0.50	88.50	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ	4.07	0.25	81.30	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มา รับบริการ	4.45	0.50	89.00	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.20	0.40	84.00	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.41	0.49	88.10	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.06	0.23	81.10	ค่อนข้างพอใจ
5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.80	0.40	96.00	พอใจมาก
รวม	4.33	0.19	86.54	ค่อนข้างพอใจ

ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/ซ่อมแซมถนน/ไฟฟ้า(ด้านการโยธา) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ =4.48,S.D.=0.14, 86.54 %) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน($\bar{X}$ =4.48, S.D. = 0.38, 96.60 %) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การให้บริการมีความเพียงพอ($\bar{X}$ =4.12, S.D. = 0.33, 92.00 %) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/ซ่อมแซมถนน/ไฟฟ้า(ด้านการโยธา

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.36	83.00	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.83	0.38	96.60	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.34	0.49	86.70	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วนคือ ผู้ได้รับผลกระทบมากกว่าได้รับบริการก่อนผู้ได้รับ ผลกระทบน้อย	4.71	0.45	94.20	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ	4.46	0.50	89.20	ค่อนข้างพอใจ
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.80	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.60	0.49	91.90	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.70	0.46	94.00	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.17	0.38	83.40	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.65	0.48	92.90	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ที่รับผิดชอบ	4.13	0.33	82.50	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.58	0.49	91.60	พอใจมาก
2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	4.12	0.33	82.40	ค่อนข้างพอใจ
3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการสามารถแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาได้	4.60	0.49	92.00	พอใจมาก
รวม	4.48	0.14	89.66	ค่อนข้างพอใจ

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.16, 86.73\%$) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.49, 92.0\%$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.2481, 20\%$) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	4.39	0.49	87.70	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการจัดคิวให้บริการ	4.47	0.50	89.40	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการให้บริการตามคิว	4.44	0.50	88.70	ค่อนข้างพอใจ
5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	4.14	0.34	82.70	ค่อนข้างพอใจ
ช่องทางการให้บริการ				
3. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลาย ช่องทาง	4.32	0.47	86.30	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงานเทศบาล	4.55	0.50	90.90	พอใจมาก
5. การให้บริการนอกสำนักงานเทศบาลและการ ให้บริการในสำนักงานเทศบาลมีคุณภาพไม่ แตกต่างกัน	4.25	0.43	85.00	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	4.43	0.50	88.50	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.27	0.45	85.40	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.49	0.50	89.70	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.08	0.27	81.60	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ที่รับผิดชอบ	4.37	0.48	87.40	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้ มารับบริการ	4.17	0.37	83.30	ค่อนข้างพอใจ
2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.425	0.4956	88.50	ค่อนข้างพอใจ
3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.06	0.24	81.20	ค่อนข้างพอใจ
4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.45	0.50	89.00	ค่อนข้างพอใจ
5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.19	0.39	83.80	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.34	0.16	86.73	ค่อนข้างพอใจ

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา(ศูนย์เด็กเล็ก) ข่าวสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ =4.34, S.D.=0.15, 86.81 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีบริการตรวจสอบสุขภาพจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ($\bar{X}$ =4.55, S.D. = 0.50, 90.90 %)

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องเรียนพอสำหรับเด็ก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.26, 81.40 %) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา(ศูนย์เด็กเล็ก)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1.อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม	4.41	0.49	88.20	ค่อนข้างพอใจ
2.มีห้องเรียนเพียงพอสำหรับเด็ก	4.39	0.49	87.70	ค่อนข้างพอใจ
3.ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก	4.47	0.50	89.40	ค่อนข้างพอใจ
4.ห้องน้ำ ห้องส้วม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	4.44	0.50	88.70	ค่อนข้างพอใจ
5.การจัดสถานที่รับประทานอาหาร มีความเหมาะสม	4.14	0.34	82.70	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการสอน	4.32	0.47	86.30	ค่อนข้างพอใจ
2.ครูผู้สอนให้การเอาใจใส่เด็กอย่างทั่วถึง	4.55	0.50	90.90	พอใจมาก
3.ครูผู้สอนให้การต้อนรับด้วยความเต็มใจ	4.25	0.43	85.00	ค่อนข้างพอใจ
4.ครูผู้สอนมีความตรงต่อเวลา	4.43	0.50	88.50	ค่อนข้างพอใจ
5.ครูผู้สอนมีวุฒิการศึกษาด้านปฐมวัย	4.18	0.38	83.50	ค่อนข้างพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1.กิจกรรมการเรียนการสอนเหมาะสมกับวัย	4.43	0.50	88.50	ค่อนข้างพอใจ
2.สื่อการเรียนการสอนเพียงพอและหลากหลาย	4.07	0.26	81.40	ค่อนข้างพอใจ
3.มีบันทึกพัฒนาการเด็กและรายงานผู้ปกครอง	4.46	0.50	89.10	ค่อนข้างพอใจ
4.มีบริการตรวจสอบสุขภาพจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	4.21	0.40	84.10	ค่อนข้างพอใจ
5.เครื่องเล่นสำหรับเด็กเหมาะสม ปลอดภัย	4.41	0.49	88.10	ค่อนข้างพอใจ
รวม	4.34	0.15	86.81	ค่อนข้างพอใจ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง (อบต.บุโอง) อำเภอกองบินง จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอบต.บุโอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 200 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย มีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือ มีอายุอยู่ในช่วง จำนวน 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.50 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 30.5

5.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง (อบต.บุโอง) ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 - กันยายน 2560 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.12, 89.00 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.16, 92.51 %) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ) ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.13, 91.83 %) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/ซ่อมแซมถนน/ไฟฟ้า(ด้านการโยธา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.48$, S.D.=0.14, 86.54 %) ลำดับที่สี่ คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยภาพรวมมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.16, 86.73 \%$) และความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา(ศูนย์เด็กเล็ก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.15, 86.81 \%$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.19, 86.54 \%$)

5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.15, 91.83 \%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.36, 97.0 \%$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.48, 87.20 \%$) และมีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.48, 87.20 \%$)

5.1.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(กู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(กู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.16, 92.51 \%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.61, 88.20 \%$) และ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.26, 98.60 \%$)

5.1.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.19, 86.54 \%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.40, 96.00 \%$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.23, 81.10 \%$)

5.1.6 ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/ซ่อมแซมถนนไฟฟ้า(ด้านการโยธา)