



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลโคะยี่ไร
อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยี่ไร อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี
ประจำปี 2564

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
 (ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ
 งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยี่ไร ผลการสำรวจผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยี่ไร ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางแสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81.3	3.4
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	79.5	3.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.6	3.2
ภาพรวม	83.1	3.1

จากตารางพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยี่ไร ในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 83.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยี่ไร มีความพึงพอใจร้อยละ 81.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 79.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 85.6

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการพบว่ามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ในการให้บริการ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการพบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสม
