



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุะยี่ไร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบุะยี่ไร
ตำบลบุะยี่ไร อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
 สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะโยไร อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๐.๙๕
หญิง	๖๒	๕๙.๐๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๘๖
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๘	๗.๖๒
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๗	๓๕.๒๔
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๓	๒๑.๙๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๘.๕๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๔	๓.๘๑
๓. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒	๑.๙๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖	๕.๗๑
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๒.๓๘
รับจ้างทั่วไป	๔๕	๔๒.๘๖
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๘๖
เกษตรกร	๓๑	๒๙.๕๒
อื่นๆ	๕	๔.๗๖

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	ควร ปรับปรุง ๑	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๔	๓	๕	-	-	๘๙.๕๒
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๙๕	๗	๓	-	-	๙๐.๔๘
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๘๒	๑๕	๘	-	-	๗๘.๑๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๙	๑๑	๕	-	-	๘๔.๗๖
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗	๑๒	๖	-	-	๘๒.๘๖
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๙	๑๗	๙	-	-	๗๕.๒๔
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๑	๙	๕	-	-	๘๖.๖๗
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๗	๘	๑๐	-	-	๘๒.๘๖
หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	ควร ปรับปรุง ๑	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๒	๑๐	๓	-	-	๘๗.๖๒
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๕	๘	๒	-	-	๙๐.๔๘
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๙๐	๑๐	๕	-	-	๘๕.๗๑
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๙	๑๓	๓	-	-	๘๔.๗๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘ และมีความพึงพอใจด้านการพุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘ มีความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ มีความพึงพอใจด้านการจัดผังบริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยิไร อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๔๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๖๗
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๔๘
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๖๖.๙๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะยิไรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๑

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ ควรปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลโละยี่ไร อำเภอมาบ่อ จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	ควร ปรับปรุง ๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน					

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	ควร ปรับปรุง ๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุะยะไรร