



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลร้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลร้าง
อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลตรัง อำเภอมายอ
จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๕๔	๕๔.๐๐
อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๘.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๕.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๕	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๓๕	๓๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๐	๑๐.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๒๘	๒๘.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๑๑.๐๐
อื่นๆ	๙	๙.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๘๕	๗	๘	-	-	๘๕.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐	๑๗	๓	-	-	๘๐.๐๐
รวม						๘๒.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๙	๑๖	๕	-	-	๗๙.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๓	๑๕	๒	-	-	๘๓.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๘๗	๑๒	๑	-	-	๘๗.๐๐
รวม						๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๐	๑๐	๐	-	-	๙๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๕	๑๕	๐	-	-	๘๕.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๙	๑๙	๒	-	-	๗๙.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๔	๑๖	๐	-	-	๘๔.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕	๕	๐	-	-	๙๕.๐๐
รวม						๘๖.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๒	๑๕	๓	-	-	๘๒.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๕	๕	๐	-	-	๙๕.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๘	๑๒	๐	-	-	๘๘.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๗	๓	๐	-	-	๙๗.๐๐
รวม						๙๐.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๙๕	๔	๑	-	-	๙๕.๐๐
รวม						๙๕.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลตรัง อำเภอมายอ
จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๒.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรัง ในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สจจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ