



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลูโล๊ะ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลูโล๊ะ
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโละ
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโละ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาในด้านการบริการให้ดีขึ้นและประทับใจแก่ผู้มาติดต่อราชการ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโละ เช่น การให้บริการด้านการรับชำระภาษี การให้บริการด้านผู้สูงอายุ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการด้านสาธารณสุข และโครงสร้างพื้นฐาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑ กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในของผู้รับบริการโดยการสแกนคิวอาร์โค้ด



๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโละ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโละ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙๗	๓๘.๘๐
หญิง	๑๕๓	๖๑.๒๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๕	๒.๐๐
๒๕ - ๓๕	๗๗	๓๐.๘๐
๓๖ - ๔๕	๑๑๔	๔๕.๖๐
๔๖ - ๕๕	๔๒	๑๖.๘๐
๕๖ - ๖๕	๑๒	๔.๘
๖๕ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๖๓	๒๕.๒๐
สมรส	๑๔๕	๕๘.๐๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔๒	๑๖.๘๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๑๒.๐๐
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๔๒	๑๖.๘๐
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	๘	๓.๒๐
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๓๖	๑๔.๔๐
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๘๙	๓๕.๖๐
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	๓๗	๑๔.๘๐
เกษตรกร / ประมง	๘	๓.๒๐
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	๗๖	๓๐.๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๗.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖๔	๒๕.๖๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๕	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี	๕๒	๒๐.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๐๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงรายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	-	-
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๗๒	๒๘.๘๐
๑,๐๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๘๘	๓๕.๒๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๗๘	๓๑.๒๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๑๒	๔.๘
รวม	๒๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๗ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑	ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๘๖ (๗๔.๔๐)	๔๒ (๑๖.๘๐)	๒๒ (๘.๘๐)	-	-
๒	ความรวดเร็วในการบริการ	๑๗๙ (๗๑.๖๐)	๖๐ (๒๔.๐๐)	๑๑ (๔.๔๐)	-	-
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๑๗๘ (๗๑.๒๐)	๔๕ (๑๘.๐๐)	๒๗ (๑๐.๘๐)	-	-
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๗๕ (๗๐.๐๐)	๕๔ (๒๑.๖๐)	๒๑ (๘.๔๐)	-	-
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๘๐ (๗๒.๐๐)	๕๐ (๒๐.๐๐)	๒๐ (๘.๐๐)	-	-
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๘๒ (๗๒.๘๐)	๓๘ (๑๕.๒๐)	๓๐ (๑๒.๐๐)	-	-
รวม		๗๒.๐๐	๑๙.๒๗	๘.๗๓		

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ พึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๗ และพึงพอใจปานกลาง ๘.๗๓

ตารางที่ ๘ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิยาศยดี)	๑๘๕ (๗๔.๐๐)	๔๐ (๑๖.๐๐)	๒๕ (๑๐.๐๐)	-	-
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๗๙ (๗๑.๖๐)	๔๙ (๑๙.๖๐)	๒๒ (๘.๘๐)	-	-
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๘๐ (๗๒.๐๐)	๕๕ (๒๒.๐๐)	๑๕ (๖.๐)	-	-
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๗๔ ๖๙.๐๐	๕๖ (๒๒.๔๐)	๒๐ (๘.๐)	-	-
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗๓ (๖๙.๒๐)	๕๒ (๒๐.๘๐)	๒๕ (๑๐.๐๐)	-	-
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗๒ (๖๘.๘๐)	๕๑ (๒๐.๔๐)	๒๗ (๑๐.๘๐)	-	-
รวม		๗๐.๘๗	๒๐.๒๐	๘.๙๓		

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๗ พึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ และพึงพอใจปานกลาง ๘.๙๓

ตารางที่ ๙ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๘๙ (๗๕.๖๐)	๔๒ (๑๖.๘๐)	๑๙ (๗.๖๐)	-	-
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗๖ (๗๐.๔๐)	๕๒ (๒๐.๘๐)	๒๒ (๘.๘๐)	-	-
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๘๓ (๗๓.๓๒)	๕๕ (๒๒.๐๐)	๑๒ (๔.๘๐)	-	-
๔	“ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๗๙ (๗๑.๖๐)	๔๖ (๑๘.๔๐)	๒๕ (๑๐.๐๐)	-	-
๕	“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๘๕ (๗๔.๐๐)	๔๐ (๑๖.๐๐)	๒๕ (๑๐.๐๐)	-	-
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๗๐ (๖๘.๐๐)	๕๑ (๒๐.๔๐)	๒๙ (๑๑.๖๐)	-	-
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๗๙ (๗๑.๖๐)	๕๐ (๒๐.๐๐)	๒๑ (๘.๔๐)		
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๗๖ (๗๐.๔๐)	๔๔ (๑๗.๖๐)	๓๐ (๑๒.๐๐)		
รวม		๗๑.๘๕	๑๙.๐๐	๙.๑๕		

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๕ พึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และพึงพอใจปานกลาง ๙.๑๕

ตารางที่ ๙ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

ข้อ	ด้านผลการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๘๙ (๗๕.๖๐)	๔๖ (๑๘.๔๐)	๑๕ (๖.๐๐)	-	-
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๑๘๐ (๗๒.๐๐)	๕๒ (๒๐.๘๐)	๑๘ (๗.๒)	-	-
รวม		๓๖๙	๙๘	๓๓		

จากการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ พึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๐ และพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๖.๐๐

สรุปภาพรวม

จากการทำแบบสำรวจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่ อบต. จากแบบสอบถามในภาพรวมจะเห็นได้ว่าประชาชนพึงพอใจต่อผลการให้บริการในอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ ลำดับที่สองคือพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒ และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ และลำดับสุดท้ายคือพึงพอใจเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๗ โดยแต่ละด้านมีผลคะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- อยากให้มีการจัดบริการการลงทะเบียนเด็กแรกเกิดและทะเบียนเบี้ยยังชีพภายในหมู่บ้าน
- การประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์ให้เท่าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น หากมีการชำระภาษีนอกสถานที่ ควรประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้านให้ทั่วถึง

.....

ภาคผนวก

(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)
องค์การบริหารส่วนตำบลตันหยงลุโละ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. ๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๕ ปี ๒๕-๓๕ ปี ๓๖-๔๕ ปี
 ๔๖-๕๕ ปี ๕๖-๖๕ ปี ๖๕ ปีขึ้นไป
๓. สถานภาพสมรส โสด สมรส ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
๔. การศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพประจำ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
 นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ เกษตรกร / ประมง
 ว่างาน อื่นๆ.....
- ๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
- บาท
- สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการบริการ					
๓. ความชัดเจน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....