

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลกระหวะ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี**  
**ประจำปีงบประมาณ 2562**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ  
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ  
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังชน มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกระหะ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี  
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	47	38.52	
• 41 - 60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ   นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
<b>รวม</b>						<b>6.56</b>	<b>65.57</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	61.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	60.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังชน มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	59.02
<b>รวม</b>						<b>9.07</b>	<b>60.44</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
<b>รวม</b>						<b>15.79</b>	<b>63.15</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	58.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
<b>รวม</b>						<b>11.93</b>	<b>59.63</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 66.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.กระหวะ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59.63
<b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>62.20</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกระหวะ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2561 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.20

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางซารินา แวสมาแอ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางนุรีนา สาและ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวยามีละ ดาโอะ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลกระหวะ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี**  
**ประจำปีงบประมาณ 2562**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
<b>1. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ชาย</li> <li>หญิง</li> </ul>	
<b>2. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ต่ำกว่า 20 ปี</li> <li>21 - 40 ปี</li> <li>41 – 60 ปี</li> <li>60 ปีขึ้นไป</li> </ul>	
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ประถมศึกษา</li> <li>มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>ปริญญาตรี</li> <li>สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>ผู้ประกอบการ</li> <li>ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>อื่นๆ โปรดระบุ .....</li> </ul>	

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์รับออกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง