

4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ (รับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ)
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อระ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ 2560

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	48	39.3	
● หญิง	74	60.7	
2. อายุ			
● 60 - 69 ปี	68	55.7	
● 70 - 79 ปี	31	25.4	
● 80 - 89 ปี	15	12.3	
● 90 ปีขึ้นไป	8	6.6	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	43	35.2	
● มัธยมศึกษาตอนต้น	3	2.5	
● มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0	
● ปริญญาตรี	1	0.8	
● ไม่ได้รับการศึกษา	75	61.5	

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	34	27.9	
● ค้าขาย	15	12.3	
● แม่บ้าน	17	13.9	
● รับจ้างทั่วไป	33	27.0	
● อื่นๆ โปรตรระบุ	23	18.9	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.7 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	80.16
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	79.89
รวม						6.56	80.03
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	76.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	75.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	74.02
รวม						9.07	75.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	87.15

3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	86.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	81.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	84.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	80.85
รวม						15.79	84.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	88.52
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	82.51
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	88.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	89.46
รวม						11.93	87.13
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	84.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 80.16 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.89 ตามลำดับ

3

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 75.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 74.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.15 รองลงมาเป็นการเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 86.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 84.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.46 รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์

ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.บือระ
อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	80.03
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	75.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	84.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.13
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	81.69

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบือระ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2560 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.69

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวนุรไอนี ดาโอะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวมยุรา ประชุมกาเยาะมาต)

นักจัดการงานทั่วไป

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายอิรฟาน เจ๊ะอามะ)

นักพัฒนาชุมชน

