



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอิปัน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลอิปัน  
ตำบลอิปัน อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชื่อหน่วยงาน ตำบลอโศก อำเภอสว่าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๕	๕๒.๙๔
หญิง	๔๐	๔๗.๐๖
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๗๑
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๔	๑๖.๔๗
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๑๗.๖๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๙.๔๑
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๐	๒๓.๕๓
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๗	๘.๒๔
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๙	๓๔.๑๒
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๔	๒๘.๒๘
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๘	๙.๔๑
ปริญญาตรี	๑๕	๑๗.๖๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๑๐.๕๙
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๓	๓.๕๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๗๑
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๘	๙.๔๑
รับจ้าง	๑๕	๑๗.๖๕
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๗๑
เกษตรกร	๕๑	๖๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๓.๗๐ ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๒ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>	๘๑	๒	๒	-	-	๙๕.๒๙
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐	๓	๒	-	-	๙๔.๑๒
<b>รวม</b>						๙๔.๗๑
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๗๘	๔	๓	-	-	๙๑.๗๖
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๒	๑	๒	-	-	๙๖.๔๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๗๙	๓	๓	-	-	๙๒.๙๔
<b>รวม</b>						๙๓.๗๒
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๗๕	๘	๒	-	-	๘๘.๒๔
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๔	๘	๓	-	-	๘๗.๐๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๖	๖	๓	-	-	๘๙.๔๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๓	๘	๔	-	-	๘๕.๘๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๗	๕	๓	-	-	๙๐.๕๙
<b>รวม</b>						๘๘.๒๔
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๘๐	๔	๑	-	-	๙๔.๑๒
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๙	๕	๑	-	-	๙๗.๕๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๓	๙	๓	-	-	๘๕.๘๘

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๒	๑	-	-	๙๖.๔๗
<b>รวม</b>						๙๓.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๘๑	๓	๒	-	-	๙๕.๒๙

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๗ และ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๗ และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก อำเภอลำปาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๔.๗๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๗๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๕๐
๔. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๒๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๕๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอโศกในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๔

\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

**ภาคผนวก**



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
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	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>					

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอปีน