



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา
ตำบลทุ่งเตา อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา ตำบลทุ่งเตา อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๐.๙๖
หญิง	๖๒	๕๙.๐๔
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๙๑
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๔	๑๓.๓๔
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๑๖.๑๙
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๔๕	๔๒.๘๖
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๔	๒๒.๘๖
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓	๒.๘๖
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๙	๔๖.๖๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๓.๘๑
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒๐	๑๙.๐๔
ปริญญาตรี	๙	๘.๕๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๙๑
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๒	๑๑.๔๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๔.๗๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๘	๗.๖๒
รับจ้าง	๒๕	๒๓.๘๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๙.๕๓
เกษตรกร	๔๕	๔๒.๘๖
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา	๙๙	๔	๒	-	-	๙๔.๒๙
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๒	๓	-	-	๙๕.๒๔
รวม						๙๔.๗๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๙	๑๐	๖	-	-	๘๔.๗๗
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๑	๔	-	-	-	๙๖.๑๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๐๐	๑	๔	-	-	๙๕.๒๔
รวม						๙๒.๐๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๕	๑๒	๘	-	-	๘๐.๙๖
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๕	๓	-	-	๙๒.๓๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๕	๕	๕	-	-	๙๐.๔๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๖	๑	-	-	๙๓.๓๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๑	๒	-	-	๘๗.๑๕
รวม						๙๐.๘๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๓	-	๒	-	-	๙๘.๑๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๑	๑	-	-	๙๘.๑๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๓	๓	-	-	๙๔.๒๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๑	๒	-	-	๙๗.๑๕
รวม						๙๖.๙๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๙๙	๔	๒	-	-	๙๔.๒๙

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔ การให้บริการด้วยความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๕ รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ ตามด้วยความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ และ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตา อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๔.๗๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๐๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๘๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๙๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งเตาในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ
๘๙.๒๐

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง