



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลส้มป่อย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลส้มป่อย  
ตำบลส้มป่อย อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลสัมป่อย อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๗	๗.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖๒	๖๒.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๐	๒๐.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๘	๘.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๖	๖.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๒.๐๐
รับจ้าง	๑๓	๑๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๘.๐๐
เกษตรกร	๕๖	๕๖.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>	๙๕	๓	๒	-	-	๙๕
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖	๒	๒	-	-	๙๖
<b>รวม</b>						
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๙๑	๖	๓	-	-	๙๑
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๔	๔	๒	-	-	๙๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๘๙	๘	๓	-	-	๘๙
<b>รวม</b>						
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๘๙	๙	๒	-	-	๘๙
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔	๔	๒	-	-	๙๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๐	๙	๑	-	-	๙๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๕	-	-	-	๙๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๒	๒	-	-	๙๖
<b>รวม</b>						
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๙๐	๗	๓	-	-	๙๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๕	๓	๒	-	-	๙๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๙	๘	๓	-	-	๘๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๘	๑๐	๒	-	-	๘๘
<b>รวม</b>						
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๙๓	๗	-	-	-	๙๓

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ , การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ และการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ , ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสัมป่อย อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๕.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๓๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๕๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมป่อยในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อป๋วย อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์  
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

องค์การบริหารส่วนตำบลสัมป่อย