



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม

ตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ณ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม ตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๔	๕๓.๓๔
หญิง	๕๖	๔๖.๖๖
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๑๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๕	๑๒.๕๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๖
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๒๕.๘๓
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๔๑	๓๔.๑๖
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๖.๖๖
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๐	๖๖.๖๖
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๐	๑๖.๖๖
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓	๒.๕๐
ปริญญาตรี	๑๗	๑๔.๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๕	๔.๑๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๓๓
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๘.๓๓
รับจ้าง	๑๕	๑๒.๕๐
นักเรียน นักศึกษา	๗	๕.๘๓
เกษตรกร	๗๙	๖๕.๘๓
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้อง ปรับปรุง ๑	
๑.ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๓	๑	๓	-	-	๘๕.๘๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖	๑๙	๕	-	-	๘๐.๐๐
รวม						๘๒.๙๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๗	๑๘	๕	-	-	๘๐.๘๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๕	๘	๗	-	-	๘๗.๕๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕	๑๗	๘	-	-	๗๘.๓๓
รวม						๘๒.๒๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๕	๑๙	๖	-	-	๗๙.๑๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔	๑๘	๘	-	-	๗๔.๓๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๓	๒๔	๓	-	-	๗๗.๕๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๒๐	๕	-	-	๗๙.๑๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๔	๙	๗	-	-	๘๖.๖๖
รวม						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๐๒	๑๓	๔	-	-	๘๕.๐๐
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๑	๑๕	๔	-	-	๘๐.๘๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้องปรับปรุง ๑	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๗	๑๙	๔	-	-	๘๐.๘๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๑๒	๒	-	-	๘๕.๐๐
รวม						๘๗.๗๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๕	๙	๖	-	-	๘๗.๕๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ รองลงมาเป็นติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการ เหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ รองลงมาเป็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๒.๙๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๒๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๐.๑๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๗๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๒๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียมในด้าน
เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕

--หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ มากที่สุด
- ๔ มาก
- ๓ พอใช้
- ๒ น้อย
- ๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม ตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ [] ชาย [] หญิง
2. อายุ [] ต่ำกว่า 20 ปี [] 20 – 30 ปี [] 31- 40ปี
[] 41 – 50 ปี [] 51 – 60 ปี [] มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา [] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
[] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [] ปริญญาตรี
[] สูงกว่าปริญญาตรี [] อื่น ๆ (ระบุ)
4. อาชีพหลัก [] รับราชการ [] เอกชน/รัฐวิสาหกิจ [] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
[] รับจ้าง [] นักเรียน-นักศึกษา [] เกษตรกร
[] อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้องปรับปรุง ๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน					

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

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม