

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม
ตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ณ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม ตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐	๔๐
หญิง	๖๐	๖๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๑๕
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๖๐	๖๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๕	๑๕
ปริญญาตรี	๑๐	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๑๐
อื่น ๆ	๐	๑๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒	๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๒๐
รับจ้าง	๑๐	๑๐
นักเรียน นักศึกษา	๑๕	๑๕
เกษตรกร	๕๐	๕๐
อื่น ๆ	๐	๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้องปรับปรุง ๑	
๑.ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๗๘	๒๒	๐	-	-	๗๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๒๘	๒	-	-	๗๐
รวม						๗๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๐	๑๐	๐	-	-	๙๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๖	๑๒	๒	-	-	๘๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๒	๑๒	๐	-	-	๘๒
รวม						๘๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๕	๕	๐	-	-	๙๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๒	๘	๐	-	-	๙๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๑	๘	๑	-	-	๙๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๙	๑๐	๑	-	-	๘๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๑๕	๐	-	-	๘๕
รวม						๙๐.๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘๔	๑๐	๖	-	-	๘๔
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๒	๑๔	๔	-	-	๘๒
รวม						๘๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้องปรับปรุง ๑	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๖	๒๐	๔	-	-	๗๖
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๒๐	๘	-	-	๗๒
รวม						๗๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๙๐	๑๐	๐	-	-	๙๐
รวม						๙๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับการการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๕ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๓๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียมในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๘

-หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

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

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม ตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑- ๔๐ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ระบุ)
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน-นักศึกษา เกษตรกร
 อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

หัวข้อ	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้องปรับปรุง ๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำเนียม