

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

**วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564**

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ จากแบบสอบถาม พบว่า

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| ชาย | 39 | 39.00 |
| หญิง | 61 | 61.00 |
| **รวม** | **100** | **100.00** |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

**ส่วนที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| อายุไม่เกิน 20 ปี | 15 | 15.00 |
| อายุ 21-40 ปี | 37 | 37.00 |
| อายุ 41-50 ปี | 23 | 23.00 |
| อายุ 51 ปี ขึ้นไป | 45 | 45.00 |
| **รวม** | **100** | **100.00** |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 21-40 ปี จำนวน 37 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 อายุ 41-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45



**ส่วนที่ 3 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน | 27 | 27.00 |
| 5,001-10,000 บาท/เดือน | 36 | 36.00 |
| 10,001-15,000 บาท/เดือน | 29 | 29.00 |
| 15,001-20,000 บาท/เดือน | 5 | 5.00 |
| สูงกว่า 20,001 บาท/เดือน | 3 | 3.00 |
| **รวม** | **100** | **100.00** |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้ 5,001-10,000 บาท/เดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รายได้ 15,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รายได้สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

**ส่วนที่ 4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **อาชีพ** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 12 | 12.00 |
| เกษตรกรรม | 54 | 54.00 |
| รับจ้าง | 23 | 23.00 |
| ค้าขาย/ธุรกิจ | 11 | 11.00 |
| **รวม** | **100** | **100.00** |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 อาชีพรับจ้าง 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

**ส่วนที่ 5 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับการศึกษา** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| ประถมศึกษา | 32 | 32.00 |
| มัธยมศึกษา | 45 | 47.00 |
| ปริญญาตรี | 21 | 21.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 2.00 |
| **รวม** | **100** | **100.00** |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 45.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00



**ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน**

**ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายหัวข้อ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อความ** | **พอใจ**  **มากที่สุด**  **(5)** | **พอใจ**  **มาก**  **(4)** | **พอใจ**  **ปานกลาง**  **(3)** | **พอใจ**  **น้อย**  **(2)** | **พอใจน้อยที่สุด**  **(1)** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับความคิดเห็น** |
| **1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | |  | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 19 | 73 | 8 | 0 | 0 | 4.11 | มาก |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการ | 24 | 64 | 22 | 0 | 0 | 4.42 | มาก |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 23 | 61 | 16 | 0 | 0 | 4.07 | มาก |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 41 | 52 | 7 | 0 | 0 | 4.34 | มาก |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 34 | 55 | 11 | 0 | 0 | 4.23 | มาก |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 26 | 74 | 0 | 0 | 0 | 4.18 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.23** | **มาก** |
| **2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** | | | | |  | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 35 | 55 | 10 | 0 | 0 | 4.25 | มาก |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ | 40 | 55 | 5 | 0 | 0 | 4.35 | มาก |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 29 | 53 | 17 | 1 | 0 | 4.1 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ  ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยปัญหาได้ | 37 | 28 | 35 | 0 | 0 | 4.02 | มาก |



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อความ** | **พอใจ**  **มากที่สุด**  **(5)** | **พอใจ**  **มาก**  **(4)** | **พอใจ**  **ปานกลาง**  **(3)** | **พอใจ**  **น้อย**  **(2)** | **พอใจน้อยที่สุด (1)** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับความคิดเห็น** |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 24 | 64 | 22 | 0 | 0 | 4.42 | มาก |
| 6. การจัดหาสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ | 34 | 49 | 17 | 0 | 0 | 4.17 | มาก |
| 7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 35 | 58 | 7 | 0 | 0 | 4.28 | มาก |
| 8. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร  การให้ความรู้ | 20 | 61 | 19 | 0 | 0 | 4.01 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.14** | **มาก** |
| **3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | |  | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ | 27 | 65 | 7 | 1 | 0 | 4.10 | มาก |
| 2. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | 23 | 65 | 12 | 0 | 0 | 4.11 | มาก |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 34 | 49 | 17 | 0 | 0 | 4.17 | มาก |
| 4. ความเพียงพอของเก้าอี้ สำหรับนั่งรอในการให้บริการ | 42 | 40 | 6 | 2 | 0 | 4.42 | มาก |
| 5. มีบัตรคิวในการให้บริการ | 49 | 41 | 9 | 1 | 0 | 4.51 | มากที่สุด |
| **รวม** | | | | | | **4.26** | **มาก** |