

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๔๑- ๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	๑๕.๐๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๐	๔๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายหัวข้อ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๗๔	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
๒. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก