

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

-----

สรุปข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 300 ชุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนเป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานบ่อยเพียงใด

- จำนวน 0 – 1 ครั้ง	จำนวน	38	ราย
- จำนวน 2 - 5 ครั้ง	จำนวน	184	ราย
- จำนวน 6 -10 ครั้ง	จำนวน	58	ราย
- จำนวน มากกว่า 10 ครั้ง	จำนวน	20	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

- 08.30 – 10.00 น.	จำนวน	170	ราย
- 10.01 - 12.00 น.	จำนวน	85	ราย
- 12.01 - 14.00 น.	จำนวน	20	ราย
- 14.01 น. - เวลาปิดทำการ	จำนวน	25	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

**ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ	ชาย	จำนวน	150	ราย
	หญิง	จำนวน	150	ราย
		<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

**2. อายุ**

- ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	20	ราย
- 20-25 ปี	จำนวน	37	ราย
- 26-35 ปี	จำนวน	40	ราย
- 36-45 ปี	จำนวน	95	ราย
- 46-50 ปี	จำนวน	63	ราย
- 50 ปี ขึ้นไป	จำนวน	45	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

**3. สถานภาพ**

- โสด	จำนวน	90	ราย
- สมรส	จำนวน	186	ราย
- ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่	จำนวน	24	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

#### 4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน	93	ราย
- มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	45	ราย
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	65	ราย
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	40	ราย
- ปริญญาตรี	จำนวน	50	ราย
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	7	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

#### 5. อาชีพประจำ

- รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	7	ราย
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	23	ราย
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	20	ราย
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	20	ราย
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	10	ราย
- รับจ้างทั่วไป	จำนวน	20	ราย
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	53	ราย
- เกษตรกร/ประมง	จำนวน	147	ราย
-ว่างงาน	จำนวน	-	ราย
- อื่นๆ	จำนวน	-	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

#### 6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท	จำนวน	94	ราย
- 5,000 – 10,000 บาท	จำนวน	125	ราย
- 10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	70	ราย
- 15,001 – 20,000 บาท	จำนวน	6	ราย
- สูงกว่า 20,000 บาท	จำนวน	5	ราย
- อื่น ๆ	จำนวน	-	ราย
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>ราย</b>

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					รวม
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	170	63	60	7	-	300
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	137	93	70	-	-	300
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	180	70	50	-	-	300
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	260	30	10	-	-	300
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	275	20	5	-	-	300
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ	250	41	9	-	-	300

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					รวม
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	186	91	23	-	-	300
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	190	95	15	-	-	300
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	240	57	3	-	-	300
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	285	15	-	-	-	300
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	260	35	5	-	-	300
6. ความซื่อสัตย์จริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	218	62	20	-	-	300

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	263	30	7	-	-	300
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	181	90	29	-	-	300
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	169	120	11	-	-	300
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	178	87	35	-	-	300
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	250	30	20	-	-	300
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	260	32	5	3	-	300
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	189	79	32	-	-	300
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	240	40	20	-	-	300

**ข้อเสนอแนะ**

1. ปัญหาในการให้บริการ

.....  
.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....  
.....