****

**แบบรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ**

**ในการให้บริการประชาชน ประจำปี 2565**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง**

**อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช**

****

**แบบรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี 2565**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง**

**...............................................................**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

**1 กลุ่มประชากรตัวอย่าง**

ผู้รับบริการต่างๆ โดการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 280 คน

**2 ระเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

**3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

**4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ คือการใช้ค่าร้อยละ

**5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1ข้อมูลทั่วไป**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| 1 เพศ  ชาย  หญิง | 136  144 | 48.57  51.43 |
| รวม | 280 | 100 |
| สถานภาพ | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| 2 อายุระหว่าง  ต่ำกว่า 18 ปี  18 – 25 ปี  26 – 35 ปี  36 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี | -  25  89  128  38 | 8.93  31.79  45.71  13.57 |
| รวม | 280 | 100 |
| 3 การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช  อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี | 80  -  100  38  60  2 | 28.57  -  35.72  13.57  21.43  0.71 |
| รวม | 280 | 100 |
| 4 อาชีพ  เกษตรกร  รับจ้าง  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ | 172  29  45  18  16  - | 61.43  10.36  16.07  6.43  5.71  - |
| รวม | 280 | 100 |

**2 ตารางความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ | 207 | 73 |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ | 231 | 49 |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 218 | 60 | 2 |  |  |
| **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน | 174 | 74 | 32 |  |  |
| 5. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย | 195 | 78 | 7 |  |  |
| 6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 177 | 77 | 26 |  |  |
| 7. มีผังลำดับและขั้นตอนระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน | 194 | 63 | 23 |  |  |
| 8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 244 | 36 |  |  |  |

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

1 กลุ่มผู้ให้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร

2 ผู้รีบบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 205 คน คิดเป็นร้อยละ 73.21 ระดับมาก เฉลี่ย 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 และระดับปานกลาง เฉลี่ย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

**เมื่อพิจารณาประเด็นพบว่า**

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ระดับมากที่สุด ระดับมากที่สุดร้อยละ 73.93 ระดับมาก ร้อยละ 26.07

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ระดับมากที่สุดร้อยละ 82.50 ระดับมากร้อยละ 17.50

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ระดับมากที่สุดร้อยละ 77.86 ระดับมากร้อยละ 21.43 ระดับปานกลาง ร้อยละ 0.71

4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ระดับมากที่สุดร้อยละ 69.14 ระดับมากร้อยละ 26.43 ระดับปานกลาง ร้อยละ 11.43

5. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ระดับมากที่สุดร้อยละ 69.64 ระดับมากร้อยละ 27.86 ระดับปานกลาง ร้อยละ 2.50

6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระดับมากที่สุดร้อยละ 63.21 ระดับมากร้อยละ 27.50 ระดับปานกลาง ร้อยละ 9.29

7. มีผังลำดับและขั้นตอนระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระดับมากที่สุดร้อยละ 69.29 ระดับมากร้อยละ 22.50ระดับปานกลาง ร้อยละ 8.21

8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับมากที่สุดร้อยละ 87.14 ระดับมากร้อยละ 12.86

**สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.21

**ข้อเสนอแนะ**

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้มากขึ้น ควรพัฒนาในประเดนต่างๆ ดังนี้

* ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการดำเนินงาน
* ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆของหน่วยงานทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ของอบต.ด้วย ตลอดจนควรมีบริการต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้นเพื่อลดการเดินทางของผู้มาติดต่อราชการ