**สรุปผลการ****สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง**

**ประจำปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565**

องค์การบริหารส่วนตำบลยะรังอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการตลอดปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่ตำบลยะรัง และเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ โดยอาศัยเครื่องมือแบบสอบความพึงพอใจในการประเมินผล โดยสามารถนำผลการดำเนินงานไปแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การบริการประชาชนอย่างโปร่งใสและราบรื่น

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ทำการวิเคราะห์จำนวน 100 คน องค์การบริหารส่วนตำบลยะรังได้จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้น เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในเรื่องที่ขอรับบริการ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

จากการประเมินโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ารับบริการหรือติดต่อราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 170 คน โดยข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = ๑70)**

| **ลำดับ** | **ข้อมูลทั่วไป** | | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | เพศ | |  |  |
|  |  | ชาย | 59 | 34.70 |
|  |  | หญิง | 111 | 65.29 |
| 2 | อายุ (ปี) |  |  |  |
|  |  | 0 – 20 ปี | 13 | 7.64 |
|  |  | 21 – 40 ปี | 63 | 37.05 |
|  |  | 41 – 60 ปี | 73 | 42.94 |
|  |  | 61 ปีขึ้นไป | 21 | 12.35 |
| 3 | ระดับการศึกษา |  |  |  |
|  |  | ไม่ได้เรียนหนังสือ | 10 | 5.88 |
|  |  | ประถมศึกษา | 47 | 27.64 |
|  |  | มัธยมศึกษา | 51 | 30.00 |
|  |  | อนุปริญญา/ปวส. | 37 | 21.76 |
|  |  | ปริญญาตรี | 15 | 8.82 |
|  |  | สูงกว่าปริญญาตรี | 10 | 5.88 |
| 5 | อาชีพ |  |  |  |
|  |  | เกษตรกร | 74 | 43.52 |
|  |  | ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 22 | 12.94 |
|  |  | ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง | 22 | 12.94 |
|  |  | รับราชการ | 12 | 7.05 |
|  |  | นักเรียน/นักศึกษา | 40 | 23.52 |
| 5 | ที่อยู่อาศัย |  |  |  |
|  |  | หมู่ที่ 1 บ้านกรือเซะ | 12 | 7.05 |
|  |  | หมู่ที่ 2 บ้านยือแร | 13 | 7.64 |
|  |  | หมู่ที่ 3 บ้านปราแว | 6 | 3.52 |
|  |  | หมู่ที่ ๔ บ้านพงกูวา | 51 | 30.00 |
|  |  | หมู่ที่ ๕ บ้านพงสตา | 74 | 43.52 |
|  |  | หมู่ที่ ๖ บ้านต้นทุเรียน | 14 | 8.23 |

จากตาราง 1 ผลการพิจารณาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง จำนวน 170 คน ส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.29 ซึ่งมีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.94 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 21 – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓7.05 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษามัธยมศึกษา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.64 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.52 รองลงมา นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.52 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 5 บ้านพงสตา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.52 รองลงมา หมู่ที่ 4 บ้านพงกูวา คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

1. **ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในเรื่องที่ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ 25๖๕**

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เรื่องที่ขอรับบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 3 | 1.76 |
| การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ | 20 | 11.76 |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 37 | 21.76 |
| การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | 23 | 13.52 |
| การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล | 19 | 11.17 |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 4 | 2.35 |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 43 | 25.29 |
| การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | 21 | 12.35 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการ มากที่สุด ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 25.29 รองลงมา การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 21.76 ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขั้นตอนการจัดกิจกรรม

| ลำดับ | ผู้รับบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |  | S.D | แปลผล |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| จำนวน  (ร้อยละ) | จำนวน  (ร้อยละ) | จำนวน  (ร้อยละ) | จำนวน  (ร้อยละ) | จำนวน  (ร้อยละ) |
| 1 | พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ กางวางตัวเรียบร้อย | 41  24.11 | 76  44.70 | 27  15.88 | 26  15.29 | 0  0.00 | 4.53 | 0.81 | มากที่สุด |
| 2 | บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 39  22.94 | 75  44.11 | 33  19.41 | 23  13.52 | 0  0.00 | 4.25 | 1.09 | มาก |
| 3 | ให้คำแนะนำตอบชัดซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง | 47  27.64 | 69  40.58 | 54  31.11 | 0  0.00 | 0  0.00 | 4.07 | 1.05 | มาก |
| 4 | สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม | 74  43.52 | 37  21.76 | 53  31.11 | 6  3.52 | 0  0.00 | 4.63 | 0.66 | มากที่สุด |
| 5 | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 71  41.76 | 45  26.47 | 27  15.88 | 19  11.17 | 0  0.00 | 4.44 | 0.92 | มาก |
| ๖ | ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 79  46.47 | 45  26.47 | 27  15.88 | 19  11.17 | 0  0.00 | 4.01 | 1.02 | มาก |
| ๗ | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 87  51.17 | 29  17.05 | 32  18.82 | 17  10.00 | 0  0.00 | 4.53 | 0.81 | มากที่สุด |
| ๘ | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 89  52.35 | 43  25.29 | 19  11.17 | 15  8.82 | 0  0.00 | 4.53 | 0.94 | มากที่สุด |
| ๙ | มีระยะเวลาในการบริการอย่างชัดเจน | 93  54.70 | 33  19.41 | 29  17.05 | 15  8.82 | 0  0.00 | 4.50 | 0.91 | มากที่สุด |
| ๑๐ | มีระบบการติดตาม ในการให้บริการเรื่องต่างๆ | 74  43.52 | 39  22.94 | 43  25.29 | 14  8.23 | 0  0.00 | 4.21 | 1.07 | มาก |

จากตาราง ๓ ผลการพิจารณาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า มีระยะเวลาในการบริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 52.35 ตามลำดับ

1. **ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**
   1. มีการให้บริการนอกสถานที่ เป็นการเพิ่มกิจกรรมการให้บริการประจำปี
   2. เพิ่มเติมการแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที

ลงชื่อ.........................................................

(นายซูลกีฟลี เฮ็งปิยา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง

ลงชื่อ.........................................................

(นางสาวแวซีดะ แวหะยี)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง

ลงชื่อ.........................................................

(นายมูฮำหมัดอัดนันท์ พาลีเขตต์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด