**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือนของผู้ให้ข้อมูล

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **รายการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | |
| **1. เพศ** | ชาย | ๑๘ | ๓๖.00 | |
|  | หญิง | ๓๒ | ๖๔.00 | |
| **รวม** |  | **50** | **100.00** | |
| **2. อายุ** | 20-25 ปี | - | 0.00 | |
|  | 26-35 ปี | 8 | 16.00 | |
|  | 36-45 ปี | ๓๐ | 6๐.00 | |
|  | 46 ปี ขึ้นไป | ๑๒ | 2๔.00 | |
| **รวม** |  | **50** | **100.00** | |
| **3. ศาสนา** | พุทธ | 50 | 100.00 | |
|  | อิสลาม | - | 0.00 | |
|  | อื่น ๆ | - | 0.00 | |
| **รวม** |  | **50** | **100.00** | |
| **4. สถานภาพ** | โสด | ๕ | ๑๐.00 | |
|  | สมรส | ๓๐ | ๖0.00 | |
|  | หม้าย/หย่าร้าง | ๑๕ | ๓๐.00 | |
| **รวม** |  | **50** | **100.00** | |
| **ลำดับที่** | **รายการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | |
| **5. การศึกษาที่**  **สำเร็จสูงสุด** | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | ๓๕ | ๗๐.00 | |
|  | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๔ | ๘.00 | |
|  | มัธยมศึกษาตอนปลาย | 1 | 2.00 | |
|  | อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า | 1 | 2.00 | |
|  | ปริญญาตรี | ๙ | ๑๘.00 | |
|  | สูงกว่าปริญญาตรี | - | - | |
| **รวม** |  | **50** | **100.00** | |
| **๖. รายได้เฉลี่ย/เดือน** | 5,0001-10,000 บาท | 26 | 52.00 |
|  | 10,001 -15,000 บาท | 17 | 34.00 |
|  | 15,001 -20,000 บาท | ๕ | ๑๐.00 |
|  | 20,0001 บาท ขึ้นไป | ๒ | 4.00 |
| **รวม** |  | **50** | **100.00** |

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๖.00 เพศหญิง ร้อยละ ๖๔.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 สถานภาพสมรสร้อยละ ๖0.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 7๐.00 รายได้เฉลี่ย / เดือน 5,0001-10,000 บาท ร้อยละ 52.00

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช**

หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร เฟอร์กูสัน (Ferguson , 1976: 47)

X = ΣX

N

เมื่อ X แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงค่าเฉลี่ยโดยรวม

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็นวัดความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๖๓ | มาก |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๓.๗๘ | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๖๖ | มาก |
| **โดยรวม** | **3.6๙** | **มาก** |

จากตารางพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.6๙

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงค่าเฉลี่ยรายด้าน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็นวัดความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| **๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ | 3.8๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 3.75 | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 3.21 | ปานกลาง |
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 3.76 | มาก |
| **โดยรวม** | **3.6๓** | **มาก** |

จากตารางพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.๖๓ โดยพึงพอในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.55 | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 3.75 | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.25 | มาก |
| มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๓.๖๐ | มาก |
| **รวม** | **3.๗๘** | **มาก** |

จากตารางพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.๗๘ โดยพึงพอในประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 3.8๐ | มาก |
| มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 3.55 | มาก |
| มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน | 3.85 | มาก |
| อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | ๓.๔๕ | มาก |
| **รวม** | **3.๖๖** | **มาก** |

จากตารางพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.๖๖ โดยพึงพอในประเด็นขั้นตอนมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่าประชาชนในเขตตำบลนบพิตำ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก