**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด เทศบาลตำบลปะแต โทร. 073-205055

**ที่**  ยล 53401/ **วันที่**

**เรื่อง** รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เรียนนายกเทศมนตรีตำบลปะแต

ตามที่ส่วนงานธุรการ สำนักปลัด ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแลการดำเนินงานตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น LPA ประจำปี 2562 ตามแนวทางและวิธีการประเมินผลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ หมวดที่ 4 การบริการประชาชน ข้อ 4.3 การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ซึ่งได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ส่วนงานธุรการ ขอรายงานผลชี้วัดในหัวข้อที่ 4.3 การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕62 ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – กันยายน ๒๕62 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 112 ราย รายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เพศ | ราย | ร้อยละ |
| ชาย | 49 | 43.75 |
| หญิง | 63 | 56.25 |
| รวม | 112 | ๑๐๐.00 |

1.2 อายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อายุ | ราย | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 12 | 10.71 |
| ๒1 - 30 ปี | 20 | 17.85 |
| 31 - 40 ปี | 25 | 22.32 |
| ๔1 - 50 ปี | 26 | 23.21 |
| 51 ปีขึ้นไป | 29 | 25.89 |
| รวม | 112 | ๑๐๐.00 |

1.3 การศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 25 | 22.32 |
| มัธยมศึกษา | 49 | 43.75 |
| อุดมศึกษา | 22 | 19.64 |
| สถาบันการศึกษาปอเนาะ | 13 | 11.60 |
| อื่นๆ | 3 | 2.67 |
| รวม | 112 | ๑๐๐.00 |

1.4 อาชีพ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อาชีพ | ราย | ร้อยละ |
| ข้าราชการ | 17 | 15.17 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 13 | 11.60 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 25 | 22.32 |
| เกษตรกร | 53 | 47.32 |
| อื่นๆ | 4 | 3.57 |
| รวม | 112 | 100.00 |

๒. สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ด้านต่าง ๆ โดยมีระดับความ พึงพอใจเฉลี่ยร้อยละแยกเป็น

2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ความพึงพอด้านขั้นตอนการให้บริการ | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม 112 ราย |
| ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
| ๑ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 80.00 |
| ๒ | ประกาศหรือคำอธิบาย แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 79.82 |
| ๓ | ความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ | 77.86 |
| ๔ | ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ | 86.25 |
| ๕ | ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด | 73.75 |
| ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ย | | 79.54 |

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม  112 ราย |
| ระดับความพึงพอใจ  (ร้อยละ) |
| ๑ | เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม มีกิริยามารยาท หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ | 85.00 |
| ๒ | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | 86.25 |
| ๓ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ฯลฯ | 81.96 |
| ๔ | การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 87.14 |
| ๕ | สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว | 77.86 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ย | | 83.64 |

๒.3 ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม  112 ราย |
| ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
| 1 | บริการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเวลา | 75.87 |
| 2 | ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร | 80.71 |
| 3 | ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน | 87.50 |
| 4 | ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 82.86 |
| ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ โดยเฉลี่ย | | 82.41 |

๒.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม  112 ราย |
| ระดับความพึงพอใจ  (ร้อยละ) |
| ๑ | ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 73.57 |
| ๒ | จุด / ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 75.54 |
| ๓ | ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ปากกา เป็นต้น | 73.93 |
| ๔ | การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น | 73.39 |
| ๕ | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการ Internet ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ | 77.86 |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ย | | 74.86 |

3. ข้อคิดเห็น ผู้เช่า/ผู้รับบริการได้เสนอข้อคิดเห็นในการให้บริการดังนี้

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตรและสุภาพ

๒) มีป้าย บอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน

3.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1) สำนักงานมีขนาดเล็ก คับแคบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ................................................................ ผู้สรุป

(นางสาวยาวารี กือเตะ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ