**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  | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม112 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  | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม112 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  | ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม112 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