บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ที่ พร ๗๗๑๐๑/๒๕๖๕ **วันที่** ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ อบต.หัวเมือง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้แสดงความรู้สึกต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่พบ ข้อเสนอแนะที่อยากให้มีการรับปรุงแก้ไข เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพขอบริการตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ใช้เป็นแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนนั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ประจำปี ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ปรากฏตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

..... (ผู้รายงาน)
(นางสาวนวรัตน์ โปธาตุ)
นักทรัพยากรบุคคล

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

.....

.....

(นายจิรายุทธ์ หงษ์สิบเจ็ด)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

.....

.....

ว่าที่ ร.ต.
(ปนาท ตนาวรรณ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ทราบ-

.....

.....

(นายสมพล พุ่มพวง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง ณ จุดบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 500 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ

มกราคม 2565 – ธันวาคม 2565

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำรัด ประจำปี 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ประจำปี 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	195	39.00%
หญิง	305	61.00 %
รวม	**500**	**100 %**
		-
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0 %
21 – 40 ปี	190	38%
41 – 60 ปี	235	47%
มากกว่า 60 ปี	75	15%
รวม	**500**	**100 %**

3. ระดับการศึกษา	180	36%
ประถมศึกษา	160	32%
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/เทียบเท่า	**140**	28%
ปริญญาตรี	20	4%
สูงกว่าปริญญาตรี	**500**	**100 %**
รวม		
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ	15	3%
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	120	24%
ผู้ประกอบการ	350	70%
ประชาชนผู้รับบริการ	0	0%
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	15	3%
อื่น ๆ	**500**	**100 %**
รวม		

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		พอใจน้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	150	30%	300	60%	50	10%	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	125	25%	317	63.40%	58	11.60%	-	-	-	-
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	75	15%	300	60%	125	25%	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	374	74.80%	126	25.20%	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	375	75%	125	25%	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		พอใจน้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	72	14.40 %	413	82.60 %	15	3%	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	235	47%	265	53%	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	170	34%	330	66%	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	280	56%	220	44%	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	418	83.60 %	82	16.40 %	-	-	-	-	-	-
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	50	10%	375	75%	75	15%	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	152	30.40%	348	69.60%	-	-	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	280	56%	220	44%	-	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	265	53%	235	47%	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการใน**<u>ภาพรวม</u>** อยู่ในระดับใด	410	82.00%	90	18%						

จากตารางที่ 2 พบว่าประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมในแต่ระดับความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนให้ความ**พึงพอใจมากที่สุด** ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 83.60%
- ระดับความพึงพอใจมาก ประชาชนให้ความพึงพอใจมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็น 82.60%
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง ประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับ**ปานกลาง** ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 25%
- ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มีประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็น 0%
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มีประชาชนให้ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็น 0%

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ณ จุดบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง โดย***ภาพรวม***ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00

7. ข้อเสนอแนะ

ควรปรับปรุงป้าย สัญลักษณ์เพื่อประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการและป้ายขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้มีความชัดเจน เด่นชัด มากขึ้น