บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

ที่ นพ ๗๗๒๐๑/- วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๒๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจภารกิจเข้ารับการประเมิน ๔ ภารกิจ ดังนี้

๑. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$(\bar{x})$	S.D.		
๑. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๔.๘๑	.๖๕๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๒	.๖๓๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๙	.๖๗๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๔.๘๐	.๖๕๘	๙๖.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**๔.๘๑**	**.๖๖๓**	**๙๖.๒๐**	**มากที่สุด**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ .....

(นางสาววรณัน ตันโลห์)

ผู้ช่วยพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด .....

.....

ลงชื่อ .....

(นางสาวณัฏฐศิริ เสนารัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล .....

.....

ลงชื่อ .....

(นายทวี โคตะบิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล .....

.....

ลงชื่อ .....

(นายพันธ์ทิพย์ คะลีล้วน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององ้องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$(\bar{x})$	S.D.		
๑. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๔.๘๑	.๖๕๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๒	.๖๓๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๙	.๖๗๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๔.๘๐	.๖๕๘	๙๖.๐๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**๔.๘๑**	**.๖๖๓**	**๙๖.๒๐**	**มากที่สุด**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๔ ภารกิจภาพรวมมีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ ๔ ด้าน

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและการ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล์ หรือไลน์เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของ ประชาชน ให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กรพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างฐานข้อมูลชุมชน ความมั่นคงทางอาหารของครัวเรือน พัฒนาศักยภาพเกษตรกรรุ่นใหม่ พัฒนาตลาดชุมชนท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพรองรับแรงงานคืนถิ่น นำเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมในชุมชน สร้างช่องทางการตลาดออนไลน์ชุมชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเทียบกับโรคระบาดและโรคนิติใหม่ สร้างใหม่ๆมานาน บุคคล เป็นต้น