**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**
**องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้เก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา การประเมินครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี (๒) ด้านการให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ (๓) ด้านการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน

**ผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดและระดับมาก ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๔**

**๑. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๓ ด้าน**

จากการประเมินพบว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๔ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

**(๑) ด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี**

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

**(๒) ด้านการให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ**

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐

**(๓) ด้านการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน**

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐

**๒. ระดับความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้**

(๑) **ด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๘

(๒) **ด้านการให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๔

(๓) ด้านการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๒

**๓.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๑ คุณภาพของการให้บริการมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

(๑) **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(๒) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

**********