บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐-๗๓๒๘-๑๐๑๒
ที่ ยล ๕๒๘๐๑/๒๑๙ วันที่๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

เรื่องเดิม

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผล แล้วให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจการให้บริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้ดำเนินการให้ประชาชนการประเมินความพึงพอใจ ในการนี้ให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ/พิจารณา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอนำส่งสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายอับดุลรอแม อามูดี)
คนงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นายมะยูโซ๊ะ อาลีมามะ)

นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล/วิเคราะห์แบบสอบถาม ครอบคลุม ๓ ประเด็น คือ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ
๓) ด้านอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ

วิธีการประเมินผล

กำหนดให้ช่องผลการประเมิน (แสดงความคิดเห็น) เป็นดังนี้

ดีเยี่ยม	มีค่าเท่ากับ	๕
ดี	มีค่าเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	๓
ควรปรับปรุง	มีค่าเท่ากับ	๒
ต้องปรับปรุง	มีค่าเท่ากับ	๑

กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๓.๕๑ – ๔.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับดี
๒.๕๑ – ๓.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับควรปรับปรุง
๑.๐๑ – ๑.๕๐	แปลความได้ว่า	พึงพอใจระดับต้องปรับปรุง

วิธีการวิเคราะห์

ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ใช้ประเมินผลรายการในแบบประเมิน

สรุปผลจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้าใช้บริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ/ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้มารับบริการ	๑๓๘	๑๓๕	๙๖.๖๒

จากตารางที่ ๑ พบว่าจำนวนผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด ๑๓๘ คน และตอบแบบสอบถาม ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐.

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงาน

หน่วยงานผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๕๒	๕๒
กองคลัง	๖๗	๖๗
กองช่าง	๑๔	๑๔
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒	๐
กองการศึกษา	๐	๐
รวม	๑๗๘	๑๗๘

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนผู้เข้ารับบริการสำนักปลัดที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๕๒..คน คิดเป็นร้อยละ.....๕๒..... ผู้เข้ารับบริการกองคลังที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๖๗..... คน คิดเป็นร้อยละ...๖๗... และผู้เข้ารับบริการกองช่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๑๔.. คนคิดเป็นร้อยละ...๑๔... ผู้เข้ารับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๒..... คน คิดเป็นร้อยละ...๒...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ตารางที่ ๒ แสดงผลการวิเคราะห์ประเมินผล

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ											
	ดีเยี่ยม (๕)		ดี (๔)		ปานกลาง (๓)		ควรปรับปรุง (๒)		ต้องปรับปรุง (๑)		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความคิดเห็น
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ												
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓๓	๑๓๓	๒	๒							๓.๓๗	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๓๑	๑๓๑	๔	๔							๓.๓๖	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๓ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๒๙	๑๒๙	๖	๖							๓.๓๕	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๔ ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖	๙๖	๒๘	๒๘	๑๑	๑๑					๓.๑๓	พึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓๕	๑๓๕									๓.๓๘	พึงพอใจระดับปานกลาง
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ มีช่องทางให้บริการ	๔๗	๔๗	๗๘	๗๘	๑๐	๑๐					๒.๘๙	พึงพอใจระดับปานกลาง
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๓๒	๑๓๒	๓	๓							๓.๓๖	พึงพอใจระดับปานกลาง
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๙๒	๙๒	๔๐	๔๐	๓	๓					๓.๑๕	พึงพอใจระดับปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๑๑๘	๑๑๘	๑๒	๑๒	๕	๕					๓.๒๗	พึงพอใจระดับปานกลาง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๑๒๗	๑๒๗	๘	๘							๓.๓๔	พึงพอใจระดับปานกลาง
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๘๑	๘๑	๓๙	๓๙	๑๕	๑๕					๓.๐๓	พึงพอใจระดับปานกลาง
๓.๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๑๑๓	๑๑๓	๒๒	๒๒							๓.๒๗	พึงพอใจระดับปานกลาง
๓.๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๙๗	๙๗	๓๘	๓๘							๓.๑๙	พึงพอใจระดับปานกลาง

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้ ลำดับแรก คือท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๓.๓๘) อับดับสอง ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๓.๓๗) อันดับสาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๓.๓๖) อันดับสี่ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ($\overline{X}$ = ๓.๓๕) อันดับห้า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ($\overline{X}$ = ๓.๓๔)

ตอนที่ ๓ จุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. มีความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
๔. มีความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ
๕. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะ

๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวก
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
๔. ไม่มีช่องทางให้บริการที่ชัดเจน