บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐-๗๓๒๘-๑๐๑๒
ที่ ยล ๕๒๘๐๑/๒๑๘ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔
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 ๒๕๖๔ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ/พิจารณา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอนำส่งสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายอับดุลรอแม อามูดี)
คนงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

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

(ลงชื่อ)
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นายมะยูโซ๊ะ อาลีมามะ)

นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
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 ๒๕๖๔ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ/ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้มารับบริการ	๑๗๘	๑๗๒	๙๖.๖๒

จากตารางที่ ๑ พบว่าจำนวนผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด .....๑๗๘.... คน และตอบแบบสอบถาม .....๑๗๒.....คน คิดเป็นร้อยละ.....๙๖.๖๒.....

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงาน

หน่วยงานผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๕๓	๕๓
กองคลัง	๙๔	๙๔
กองช่าง	๓๑	๓๑
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐
กองการศึกษา	๐	๐
รวม	๑๗๘	๑๗๘

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนผู้เข้ารับบริการสำนักปลัดที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๕๓..คน คิดเป็นร้อยละ.....๕๓..... ผู้เข้ารับบริการกองคลังที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๙๔..... คน คิดเป็นร้อยละ...๙๔... และผู้เข้ารับบริการกองช่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๓๑.. คนคิดเป็นร้อยละ...๓๑...

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	๑๔๖	๑๔๖	๒๖	๒๖							๔.๑๗	พึงพอใจระดับดี
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๙๔	๙๔	๗๘	๗๘							๓.๙๑	พึงพอใจระดับดี
๑.๓ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๒๙	๑๒๙	๔๓	๔๓							๔.๐๙	พึงพอใจระดับดี
๑.๔ ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒๕	๑๒๕	๓๑	๓๑	๑๖	๑๖					๓.๙๙	พึงพอใจระดับดี
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๓	๑๑๓	๕๙	๕๙							๔.๐๑	พึงพอใจระดับดี
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ มีช่องทางให้บริการ	๕๘	๕๘	๗๙	๗๙	๓๕	๓๕					๓.๕๖	พึงพอใจระดับดี
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๘	๙๘	๕๖	๕๖	๑๘	๑๘					๓.๘๔	พึงพอใจระดับดี
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๙๔	๙๔	๗๒	๗๒	๖	๖					๓.๘๘	พึงพอใจระดับดี
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๗๕	๗๕	๖๓	๖๓	๒๖	๒๖	๘	๘			๓.๖๑	พึงพอใจระดับดี

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๑๑๒	๑๑๒	๖๐	๖๐							๔.๗๘	พึงพอใจระดับดี
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๙๖	๙๖	๔๗	๔๗	๒๙	๒๙					๓.๗๘	พึงพอใจระดับดี
๓.๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๘๙	๘๙	๕๖	๕๖	๒๙	๒๙					๓.๗๘	พึงพอใจระดับดี
๓.๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๙๓	๙๓	๗๙	๗๙							๓.๙๑	พึงพอใจระดับดี

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้ ลำดับแรก คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ($\overline{X}$ = ๔.๗๘) อับดับสอง ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๑๗) อันดับสาม ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ($\overline{X}$ = ๔.๐๙) อันดับสี่ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๐๑) อันดับห้า ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = ๓.๑๙)

ตอนที่ ๓ จุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมโนการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ่มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง