

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐-๗๓-๒๘๑-๐๑๒
ที่ ยล ๕๒๘๐๑/๒๑๗ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

เรื่องเดิม

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวดที่ ๘ มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดาเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจการให้บริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้ดำเนินการให้ประชาชนการประเมินความพึงพอใจ ในการนี้ให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ/พิจารณา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอนำส่ง สรุปผลความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายอับดุลรอแม อามูดี)
คนงาน

(ลงชื่อ)
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

(ลงชื่อ)
(นายมะยูโซ๊ะ อาลีมามะ)
นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ขอรับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล/วิเคราะห์แบบสอบถาม ครอบคลุม ๓ ประเด็น คือ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓) ด้านอำนวยความสะดวก

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 ($\bar{X}$) ใช้ประเมินผลรายการในแบบประเมิน

สรุปผลจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้าใช้บริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ/ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้มารับบริการ	๒๐๐	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าจำนวนผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด .....๒๐๐.... คน และตอบแบบสอบถาม .....๒๐๐.....คน คิดเป็นร้อยละ.....๑๐๐.....

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงาน

หน่วยงานผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๑๑๕	๑๑๕
กองคลัง	๖๙	๖๙
กองช่าง	๑๖	๑๖
รวม	๒๐๐	๒๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนผู้เข้ารับบริการสำนักปลัดที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๑๑๕..คน คิดเป็นร้อยละ.....๑๑๕..... ผู้เข้ารับบริการกองคลังที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๖๙..... คน คิดเป็นร้อยละ...๖๙... และผู้เข้ารับบริการกองช่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน...๑๖.. คนคิดเป็นร้อยละ...๑๖...

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ตารางที่ ๒ แสดงผลการวิเคราะห์ประเมินผล

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ											
	ดีเยี่ยม (๕)		ดี (๔)		ปานกลาง (๓)		ควรปรับปรุง (๒)		ต้องปรับปรุง (๑)		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	($\bar{X}$)	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ												
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔๖	๑๔๖	๕๔	๕๔							๔.๗๓	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๘๔	๘๔	๗๗	๗๗	๓๗	๓๗	๒	๒			๔.๒๒	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๑.๓ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๒	๗๒	๗๗	๗๗	๒๑	๒๑	๑๒	๑๒	๑๘	๑๘	๓.๘๗	พึงพอใจระดับดี
๑.๔ ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๒	๙๒	๖๓	๖๓	๑๕	๑๕	๒๔	๒๔	๖	๖	๔.๐๖	พึงพอใจระดับดีเยี่ยม
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๓	๖๓	๕๘	๕๘	๓๙	๓๙	๒๖	๒๖	๑๔	๑๔	๓.๖๕	พึงพอใจระดับดี
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ มีช่องทางให้บริการ	๔๘	๔๘	๕๓	๕๓	๕๙	๕๙	๒๙	๒๙	๑๑	๑๑	๓.๔๙	พึงพอใจระดับปานกลาง
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒	๔๒	๙๖	๙๖	๕๔	๕๔	๒	๒	๖	๖	๓.๘๓	พึงพอใจระดับดี
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๕๒	๕๒	๔๖	๔๖	๖๓	๖๓	๒๕	๒๕	๑๔	๑๔	๓.๔๙	พึงพอใจระดับปานกลาง
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๓๘	๓๘	๔๙	๔๙	๗๕	๗๕	๓๑	๓๑	๗	๗	๓.๔๐	พึงพอใจระดับปานกลาง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๓	๓๓	๓๒	๓๒	๙๘	๙๘	๓๔	๓๔	๓	๓	๓.๒๘	พึงพอใจระดับปานกลาง

ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ												
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๒๙	๒๙	๔๗	๔๗	๗๓	๗๓	๔๘	๔๘	๓	๓	**๓.๒๖**	**พึงพอใจระดับปานกลาง**
๓.๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๒๕	๒๕	๓๖	๓๖	๙๘	๙๘	๓๗	๓๗	๔	๔	**๓.๒๑**	**พึงพอใจระดับปานกลาง**
๓.๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๒๓	๒๓	๔๘	๔๘	๗๖	๗๖	๓๕	๓๕	๑๘	๑๘	**๓.๑๒**	**พึงพอใจระดับปานกลาง**

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้ ลำดับแรก คือความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๗๓) อับดับสอง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๒๒) อันดับสาม ความสะดวกและความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๔.๐๖) อันดับสี่ ความเต็มใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ($\overline{X}$ = ๓.๘๗) อันดับห้า ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = ๓.๖๕)

ตอนที่ ๓ การนำปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้บริการที่ผ่านมา มาปรับปรุงแก้ไขในครั้งนี้

ปัญหาและอุปสรรค	การนำปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไข
๑) ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๑) มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน
๒) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการไม่ชัดเจน	๒) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ