



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา โทร. ๐ ๗๓๖๖ ๕๕๕๕

ที่ ยล ๗๕๕๐๑/๑๖๖

วันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในแต่ละประเภทของงานบริการ ซึ่งอันจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และจากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖๔ พบว่าประชาชนได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้:-

๑. ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำที่ให้บริการผู้มารับบริการให้สะอาด
๒. ควรมีการแสดงสัญลักษณ์ที่ชัดเจนตรงบริเวณทางเข้า - ออก สำนักงาน เพื่อลดความอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการมารับบริการของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอายฉิม สาเฮาะ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวสิริรัตน์ ศรีโล)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นชอบของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

ส.อ.

(ดำรงศักดิ์ ทองดินอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

- ความเห็นชอบของผู้บริหาร

.....

(นายไกรยุทธ มอหาหมัด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละฝ่าย ได้แก่ สำนักงานปลัด กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๘๐ ชุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ประเภทของการขอใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	๒	๒.๕๐
งานด้านทะเบียน	๐	๐.๐๐
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๐	๑๒.๕๐
งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	๕	๖.๒๕
งานด้านการศึกษา	๑๘	๒๒.๕๐
งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	๔	๕.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๒๐	๒๕.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๑๐	๑๒.๕๐
งานด้านสาธารณสุข	๕	๖.๒๕
งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ ขอข้อมูล ข่าวสาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ถ่ายเอกสาร ฯลฯ	๖	๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

๑.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๔๕	๕๖.๒๕
ชาย	๓๕	๔๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 ๔ คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก
 ๓ คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 ๒ คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย
 ๑ คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ												ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ				
๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ														
๑.๑ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓๕	๔๓.๗๕	๔๐	๕๐.๐๐	๕	๖.๒๕					๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก	
๑.๒ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓๘	๔๗.๕๐	๔๐	๕๐.๐๐	๒	๒.๕๐					๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก	
๑.๓ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๗	๔๖.๒๕	๓๓	๔๑.๒๕	๑๐	๑๒.๕๐					๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก	
๑.๔ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๐	๕๐.๐๐	๓๕	๔๓.๗๕	๕	๖.๒๕					๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก	
รวม	๑๓๕		๑๖๔		๒๑						๔.๔๑	๘๘.๑๐	มาก	

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านขั้นตอนการให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอนการ ให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ ระดับความพึงพอใจ “มาก” รองลงมาคือ ความพึงพอใจการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ ระดับ ความพึงพอใจ “มาก”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ													
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓๘	๔๗.๕๐	๔๒	๕๒.๕๐	๕	๖.๒๕					๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒.๒ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความพร้อม	๓๕	๔๓.๗๕	๔๑	๕๑.๒๕	๔	๕.๐๐					๔.๓๙	๘๗.๘๐	มาก
๒.๓ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔๐	๕๐.๐๐	๓๕	๔๓.๗๕	๕	๖.๒๕					๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก
รวม	๑๑๓		๑๑๗		๑๕						๔.๔๕	๘๙.๙๓	มาก

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านช่องทางการให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความพึงพอใจแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ ระดับความพึงพอใจ “มาก”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ											ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด					
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ				
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ														
๓.๑ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔๐	๕๐.๐๐	๓๕	๔๓.๗๕	๕	๖.๒๕						๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก
๓.๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔๖	๕๗.๕๐	๓๐	๓๗.๕๐	๔	๕.๐๐						๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๓.๓ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๕๐.๐๐	๓๐	๓๗.๕๐	๑๐	๑๒.๕๐						๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๓.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙	๔๘.๗๕	๓๘	๔๗.๕๐	๓	๓.๗๕						๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
รวม	๑๖๕		๑๓๓		๒๒							๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ หรือ ร้อยละ ๘๙.๐๐ ระดับความพึงพอใจ “มาก”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก													
๔.๑ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๕	๕๖.๒๕	๓๓	๔๑.๒๕	๒	๒.๕๐					๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔๓	๕๓.๗๕	๓๕	๔๓.๗๕	๒	๒.๕๐					๔.๕๑	๙๐.๒๐	มาก
๔.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔๕	๕๖.๒๕	๓๔	๔๒.๕๐	๑	๑.๒๕					๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม	๑๓๓		๑๐๒		๕						๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด”

เกณฑ์การแปลค่าระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
๔.๕๑-๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑-๔.๕๐	มาก
๒.๕๑-๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐-๑.๕๐	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำที่ให้บริการผู้มารับบริการให้สะอาด
๒. ควรมีการแสดงสัญลักษณ์ที่ชัดเจนตรงบริเวณทางเข้า-ออกสำนักงาน เพื่อลดความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการมารับบริการของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

แนวทางการปรับปรุง แก้ไข

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ได้รับการพิจารณาจากผู้บริหารให้เจ้าหน้าที่ อบต. ร่วมกันดำเนินการจัดทำกิจกรรม Big Cleaning Day เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ให้มีความสะอาด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการ
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ได้จัดทำป้ายสัญลักษณ์ (ระวางรถเข้า - ออก) ไปติดตั้งตรงบริเวณหน้าประตูทางเข้า - ออก สำนักงาน อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการมารับบริการของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา รวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ **สูงสุด** มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ **น้อยสุด** มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”