



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา โทร. ๐ ๗๓๖๖ ๕๕๕๙

ที่ ยล.๗๕๕๐๑/๕๖๓

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน
(เมษายน - กันยายน ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในแต่ละประเภทของงานบริการ ซึ่งอันจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ในการนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และจากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก” ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ หรือร้อยละ ๘๖.๓๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอายณีง สาเฮาะ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวสิริรัตน์ ศรีโล)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นชอบของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

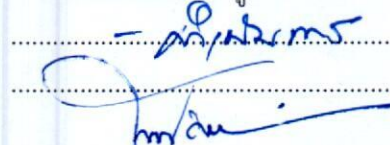
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

ส.อ.

(ดำรงศักดิ์ ทองดินอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

- ความเห็นชอบของผู้บริหาร



(นายโกมุท มอหาหมัด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ประเภทของการขอใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	๓	๓.๗๕
งานด้านทะเบียน	๐	๐.๐๐
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙	๑๑.๒๕
งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	๕	๖.๒๕
งานด้านการศึกษา	๑๘	๒๒.๕๐
งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	๔	๕.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๒๐	๒๕.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๑๐	๑๒.๕๐
งานด้านสาธารณสุข	๕	๖.๒๕
งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ ขอข้อมูล ข่าวสาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ฯลฯ	๖	๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

๑.๒ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๕๐	๖๒.๕๐
ชาย	๓๐	๓๗.๕๐
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											ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด					
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ				
๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ														
๑.๑ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๒๗	๓๓.๗๕	๔๘	๖๐.๐๐	๕	๖.๒๕					๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก	
๑.๒ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓๕	๔๓.๗๕	๓๕	๔๓.๗๕	๕	๖.๒๕					๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก	
๑.๓ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๘	๔๗.๕๐	๓๒	๔๐.๐๐	๑๐	๑๒.๕๐					๔.๓๖	๘๗.๒๐	มาก	
๑.๔ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๕	๕๖.๒๕	๓๐	๓๗.๕๐	๕	๖.๒๕					๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก	
รวม	๑๔๕		๑๔๕		๒๕				๔.๓๒		๘๖.๓๕		มาก	

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านขั้นตอนการให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจ “มาก” รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๒๐ 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					
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ															
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓๕	๔๓.๗๕	๔๐	๕๐.๐๐	๕	๖.๒๕						๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก	
๒.๒ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความพร้อม	๓๓	๔๑.๒๕	๓๗	๔๖.๒๕	๑๐	๑๒.๕๐						๔.๒๙	๘๕.๘๐	มาก	
๒.๓ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓๘	๔๗.๕๐	๔๒	๕๒.๕๐	๕	๖.๒๕						๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด	
รวม	๑๐๖		๑๑๙		๒๐		-		-		๔.๔๔		๘๘.๘๗	มาก	

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านช่องทางการให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจด้านแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐ 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	๔๐	๕๐.๐๐	๓๖	๔๕.๐๐	๔	๕.๐๐					๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด		
๓.๓ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๕	๕๖.๒๕	๓๕	๔๓.๗๕	๖	๗.๕๐					๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด		
๓.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๕๐.๐๐	๓๐	๓๗.๕๐	๑๐	๑๒.๕๐					๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก		
รวม	๑๖๕		๑๓๖		๒๕		-		๔.๕๘		๙๑.๖๐		มากที่สุด		

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด”

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	๓๔	๔๒.๕๐	๑	๑.๒๕						๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด	
๔.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔๘	๖๐.๐๐	๓๐	๓๗.๕๐	๒	๒.๕๐						๔.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด	
๔.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔๐	๕๐.๐๐	๓๘	๔๗.๕๐	๒	๒.๕๐						๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก	
รวม	๑๒๕		๑๑๐		๕		-		๔.๕๔		๙๐.๗๓		มากที่สุด		

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๕๑.๖๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๕๑.๐๐ 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

- ไม่มี -

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ยะลา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก” ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงสุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ หรือร้อยละ ๘๖.๓๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”