



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา โทร. ๐ ๗๓๖๖ ๕๕๕๕

ที่ ยล ๗๕๕๐๑/๑๕๖

วันที่ ๓๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในแต่ละประเภทของงานบริการ ซึ่งอันจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอายนิง 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 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม 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	๒	๒.๕๐
งานด้านทะเบียน	๐	๐.๐๐
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๐	๑๒.๕๐
งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	๖	๗.๕๐
งานด้านการศึกษา	๒๐	๒๕.๐๐
งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	๓	๓.๗๕
งานด้านรายได้หรือภาษี	๒๐	๒๕.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๘	๑๐.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๖	๗.๕๐
งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ ขอข้อมูล ข่าวสาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ฯลฯ	๕	๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

๑.๒ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๔๗	๕๘.๗๕
ชาย	๓๓	๔๑.๒๕
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	๒๕	๓๑.๒๕	๕๐	๖๒.๕๐	๕	๖.๒๕					๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก
๑.๒ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๓๐	๓๗.๕๐	๔๙	๖๑.๒๕	๑	๑.๒๕					๔.๓๖	๘๗.๒๐	มาก
๑.๓ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๕	๔๓.๗๕	๓๕	๔๓.๗๕	๑๐	๑๒.๕๐					๔.๓๑	๘๖.๒๐	มาก
๑.๔ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๐	๕๐.๐๐	๓๕	๔๓.๗๕	๕	๖.๒๕					๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก
รวม	๑๓๐		๑๖๙		๒๑						๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านขั้นตอนการให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ ระดับความพึงพอใจ “มาก” รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนดมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 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	๓๘	๔๗.๕๐	๔๒	๕๒.๕๐	๕	๖.๒๕					๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด	
๒.๓ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓๓	๔๑.๒๕	๓๗	๔๖.๒๕	๑๐	๑๒.๕๐					๔.๒๙	๘๕.๘๐	มาก	
รวม	๑๐๖		๑๑๙		๒๐						๔.๔๔	๘๘.๘๗	มาก	

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านช่องทางการให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความพร้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐ ระดับความพึงพอใจ “มาก”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ												ระดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
	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	๔๕	๕๖.๒๕	๓๑	๓๘.๗๕	๔	๕.๐๐					๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๓.๓ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙	๔๘.๗๕	๓๘	๔๗.๕๐	๓	๓.๗๕					๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๓.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๕๐.๐๐	๓๐	๓๗.๕๐	๑๐	๑๒.๕๐					๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
รวม	๑๖๔		๑๓๔		๒๒						๔.๔๕	๘๘.๙๐	มาก

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ 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	๔๐	๕๐.๐๐	๓๘	๔๗.๕๐	๒	๒.๕๐						๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๔.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔๕	๕๖.๒๕	๓๓	๔๑.๒๕	๒	๒.๕๐						๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔๕	๕๖.๒๕	๓๔	๔๒.๕๐	๑	๑.๒๕						๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม	๑๓๐		๑๐๕		๕							๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่างานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” รองลงมาคือ ความสะอาด 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

.....ไม่มี.....

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา รวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ สูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ หรือร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”