



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาชุมชน ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกตาบารู

ที่ ยล ๕๒๖๐๑/วอ.๕๒

วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโกตาบารู

ตามที่งานพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลโกตาบารู ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น โดยมีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้มารับบริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๑๖ ราย

งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายยาลิ เจอะอาแว)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(นางสาวสุโรณี กอมะ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายเปาซี हमะ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

(นายอิสรภาพ คอระ)
ปลัดเทศบาล

(นายมาหะมรียี แวหะมะ)
นายกเทศมนตรีตำบลโกตาบารู

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอราชนัน จังหวัดยะลา

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่องานรับลงทะเบียนเงินผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีการเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ งานรับลงทะเบียนเงินผู้สูงอายุ จำนวน ๑๖ ราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ตามด้วยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ โดยส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป สำหรับอายุ ๕๔ ปี เป็นการมาลงทะเบียนล่วงหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพต่างๆ กันไป รายละเอียด ดังนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโกตาบารู
เรื่องการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖	๓๗.๕๐
หญิง	๑๐	๖๒.๕๐
รวม	๑๖	๑๐๐
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙ ปี	-	-
๒๐ - ๒๙ ปี	-	-
๓๐ - ๓๙ ปี	-	-
๔๐ - ๔๙ ปี	-	-
๕๐ - ๕๙ ปี	๑	๖.๒๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๙๓.๗๕
รวม	๑๖	๑๐๐
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ชรก/จนท.รัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการ	๙	๕๖.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒	๑๒.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว	๔	๒๕.๐๐
อื่นๆ	๑	๖.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐

๑. ผลสรุปความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพบว่าส่วนใหญ่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
๑	สามารถแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๙๑.๘๗
๒	ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๘๗.๕๐
	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๘๗.๕๐
๓	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงสงสัยให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๘๖.๒๕
๔	การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๘๕.๒๕

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	รายการประเมิน	มากที่สุด (๕) ๑๐๐%	มาก (๔) ๘๐%	ปานกลาง (๓) ๗๐%	น้อย (๒) ๓๐%	น้อยที่สุด (๑) ๑๐%	รวม จำนวน คน (%)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์ (คะแนนเต็ม ๑๐๐)
๑	การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๔๓.๗๕	๒๕	๑๗.๕			๑๖	๘๕.๒๕
๒	ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๔๓.๗๕	๓๕	๘.๗๕			๑๖	๘๗.๕๐
๓	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงสงสัยให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๓๗.๕	๔๐	๘.๗๕			๑๖	๘๖.๒๕
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔๓.๗๕	๓๕	๘.๗๕			๑๖	๘๗.๕๐
๕	สามารถแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๖๒.๕	๒๕	๔.๓๗			๑๖	๙๑.๘๗
รวม								๔๓๙.๓๗
คิดเป็นร้อยละ								๘๗.๘๗

๒. ผลสรุปความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
๑	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๘๘.๗๕
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๘๘.๑๒
๓	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๘๖.๘๗
๔	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๖.๒๕
	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๘๖.๒๕

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการประเมิน	มากที่สุด (๕) ๑๐๐%	มาก (๔) ๘๐%	ปานกลาง (๓) ๗๐%	น้อย (๒) ๓๐%	น้อยที่สุด (๑) ๑๐%	รวม จำนวน คน (%)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์ (คะแนน เต็ม ๑๐๐)
๑	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๗.๕	๔๐	๘.๗๕			๑๖	๘๖.๒๕
๒	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๓๗.๕	๔๕	๔.๓๗			๑๖	๘๖.๘๗
๓	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๕๐	๓๐	๘.๗๕			๑๖	๘๘.๗๕
๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔๓.๗๕	๔๐	๔.๓๗			๑๖	๘๘.๑๒
๕	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓๗.๕	๔๐	๔๘.๗๕			๑๖	๘๖.๒๕
รวม								๔๓๕.๖๒
คิดเป็นร้อยละ								๘๗.๑๒

๓. ผลสรุปความพึงพอใจในคุณภาพ
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
๑	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๘๘.๗๕
๒	ผลการให้บริการในภาพรวม	๘๒.๕๐
๓	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๘๐.๖๒

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ที่	รายการประเมิน	มากที่สุด (๕) ๑๐๐ %	มาก (๔) ๘๐%	ปาน กลาง (๓) ๗๐%	น้อย (๒) ๓๐ %	น้อย ที่สุด (๑) ๑๐%	รวม จำนวน คน (%)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์ (คะแนน เต็ม ๑๐๐)
๑	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒๕	๙.๔๕	๘.๗๕			๑๖	๘๐.๖๒
๒	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๒๕	๕๕	๘.๗๕			๑๖	๘๘.๗๕
๓	ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๘.๗๕	๕๕	๘.๗๕			๑๖	๘๒.๕๐
รวม								๒๕๑.๘๗
คิดเป็นร้อยละ								๘๓.๙๕

ระดับผลคะแนน

๑. มากที่สุด (๕) = ๑๐๐ คะแนน
๒. มาก (๔) = ๘๐ คะแนน
๓. ปานกลาง (๓) = ๗๐ คะแนน
๔. น้อย (๒) = ๓๐ คะแนน
๕. น้อยที่สุด (๑) = ๑๐ คะแนน