# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

**ที่** ศก ๗๔๑๐๑.๑/๕๒๔ **วันที่** ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

**เรื่อง** รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

**เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง**

องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้องได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้วยวิธีการประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ในด้านงานบริการ และโครงการต่างๆ จำนวน ๒ ตอน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ

เพื่อนำข้อมูลการประเมินฯ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงและเป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้องในการให้บริการประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้ รายละเอียดสรุปความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางมัทนพร แก้ววงษา)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง

- เห็นชอบ

.....

(นายเสน่ห์ นามจันทรา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

**ทราบ**

☑ เห็นควรดำเนินการต่อไป

(นายวิรัตน์ ลินลาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
# องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย


องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

# การประเมินผลวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
# องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

จากการดำเนินงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง ประจำปี ๒๕๖๕ และได้เก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ด้วยวิธีการประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อด้านต่างๆ และงานบริการหรือโครงการต่างๆ แบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลเบื้องต้น

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนครั้งมารับบริการ ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน เป็นต้นมา

| ประจำปี | จำนวนครั้ง | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ๑ ครั้ง | ๒ ครั้ง | ๓ ครั้ง | ๔ ครั้ง | ๕ ครั้ง | ๖ ครั้ง | ๗ ครั้ง | ๘ ครั้ง | ๙ ครั้ง | ๑๐ ครั้ง |
| พ.ศ. ๒๕๖๔ | ๑๙๕ | ๕๕ | ๕ | ๓ | - | - | - | - | - | - |

๑.๒ ตารางแสดงช่วงเวลาที่มารับบริการ

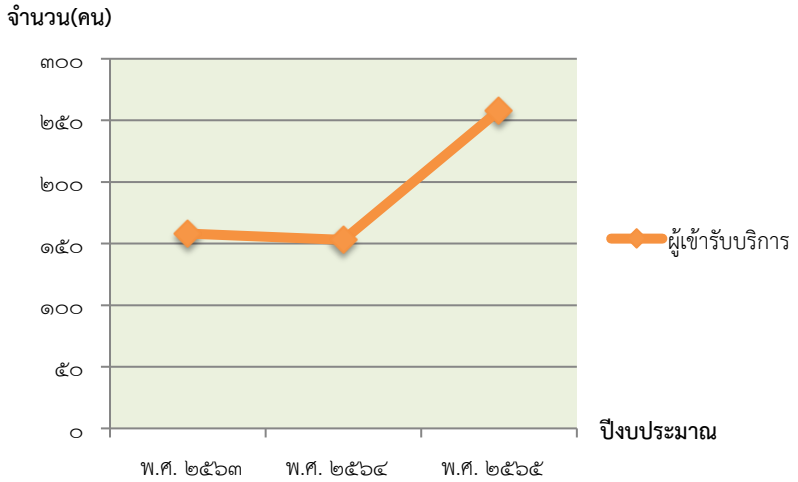
| ประจำปี | ช่วงเวลา | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. | ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. | ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. | ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ |
| พ.ศ. ๒๕๖๔ | ๑๘๑ | ๕๕ | ๑๕ | ๗ |

**<u>สรุป ตอนที่ ๑</u> ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๘ คน มีความถี่ที่มารับบริการส่วนมากแค่ครั้งเดียว และอยู่ในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. มากที่สุด**

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๑ ตารางเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการ

| ผู้เข้ารับบริการ | จำนวน(คน) |
|---|---|
| ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ | ๑๕๘ |
| ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ | ๒๔๓ |
| ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ | ๒๕๘ |



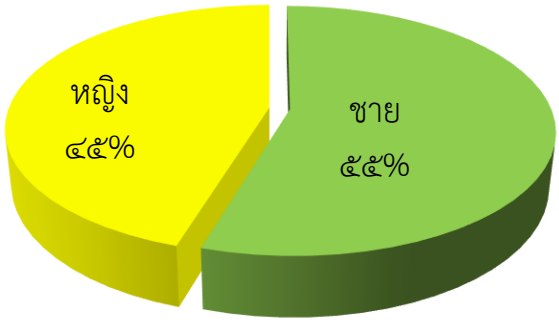

กราฟแสดงแนวโน้มผู้เข้ารับบริการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - พ.ศ. ๒๕๖๕

จากตารางเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละปี จำนวนผู้เข้ารับบริการมีแนวโน้มสูงขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ คิดเป็น ๕.๑๕ เปอร์เซ็นต์

๒.๒ แสดงค่าร้อยของผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม เพศ

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | | ผล | |
|---|---|---|---|
| | | จำนวน | ร้อยละ |
| เพศ | ชาย | ๕๗ | ๕๗ |
| | หญิง | ๔๓ | ๔๓ |
| ผลรวม | | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

จากตารางพบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ร้อยละ ๑๔

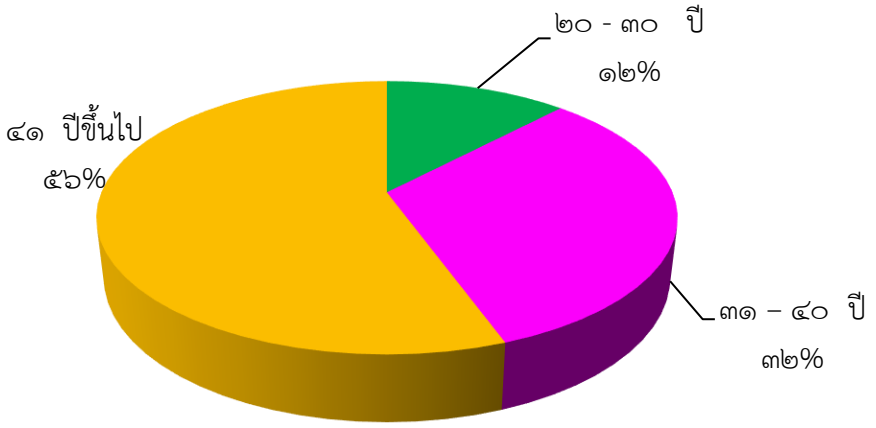



กราฟแสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามเพศ

๒.๓ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๑๒ | ๑๒ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | ๓๒ | ๓๒ |
| ๔๑ ปีขึ้นไป | ๕๖ | ๕๖ |
| **รวม** | **๑๐๐** | ๑๐๐ |

จากตารางพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการมีอายุในช่วง ๔๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

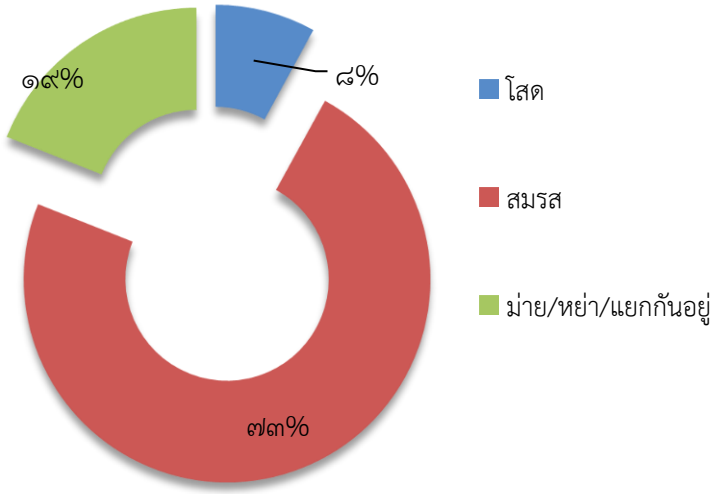



กราฟแสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามอายุ

๒.๔ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| โสด | ๘ | ๘ |
| สมรส | ๗๓ | ๗๓ |
| ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ | ๑๙ | ๑๙ |
| **รวม** | **๑๐๐** | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการมีสถานภาพสมรส คิดเป็น ๗๓ เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

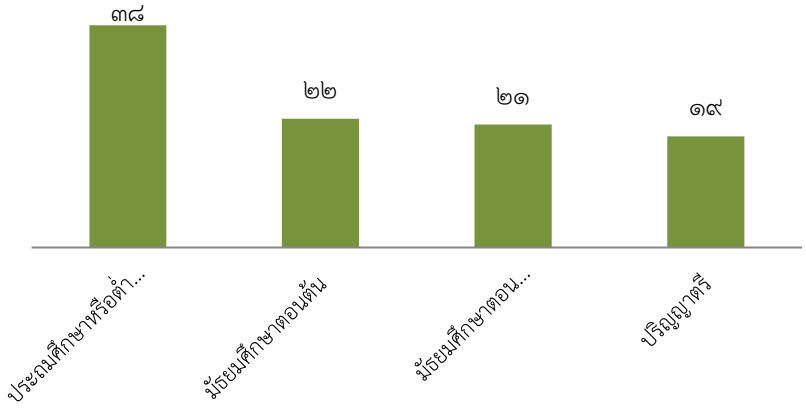



กราฟแสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามสถานภาพ

๒.๕ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

| การศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | ๓๘ | ๓๘ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๒๒ | ๒๒ |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | ๒๑ | ๒๑ |
| ปริญญาตรี | ๑๙ | ๑๙ |
| **รวม** | **๑๐๐** | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการมีการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็น ๔๗ เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

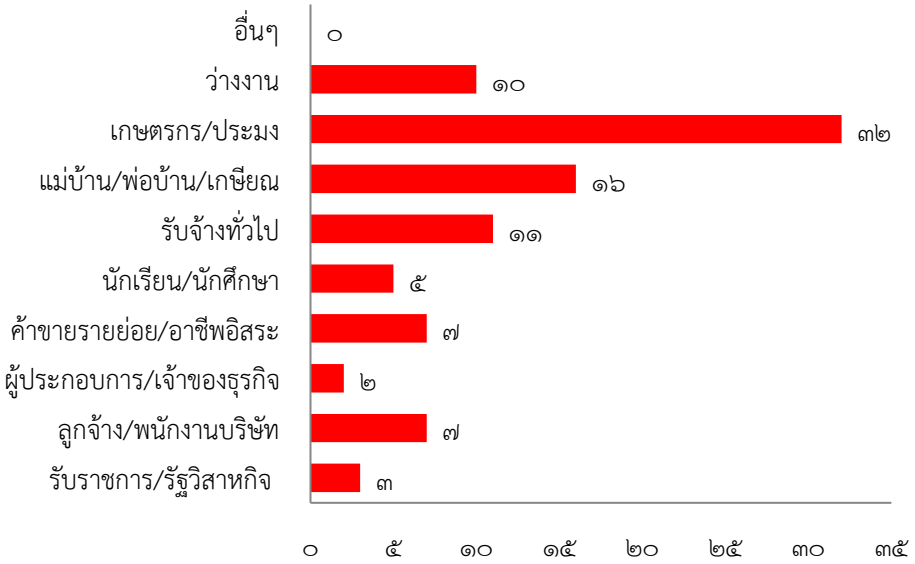



กราฟแสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

๒.๖ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๙ | ๙ |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | ๗ | ๑ |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๓ | ๓ |
| ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ | ๗ | ๗ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๕ | ๕ |
| รับจ้างทั่วไป | ๑๑ | ๑๑ |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | ๑๖ | ๑๖ |
| เกษตรกร/ประมง | ๓๒ | ๓๒ |
| ว่างงาน | ๑๐ | ๑๐ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐ |
| **รวม** | **๑๐๐** | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็น ๓๕ เปอร์เซ็นต์

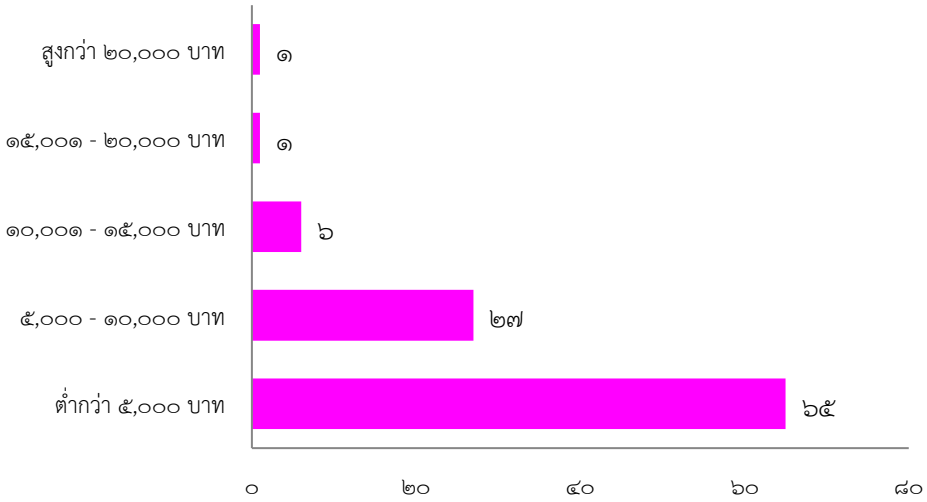


กราฟแสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามอาชีพ

๒.๗ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามรายได้

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๖๕ | ๖๕ |
| ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๒๗ | ๒๗ |
| ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท | ๖ | ๖ |
| ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | ๑ | ๑ |
| สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท | ๑ | ๑ |
| **รวม** | **๑๐๐** | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่าผู้เข้ารับบริการมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท เฉลี่ยต่อเดือนที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็น ๖๕ เปอร์เซ็นต์




กราฟแสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามรายได้

**<u>สรุป ตอนที่ ๒</u> ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๘ คน ส่วนใหญ่จะเป็นชาย มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไปและมีสถานภาพสมรส จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ส่วนใหญ่แล้วจะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงที่มีรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท เฉลี่ยต่อเดือน เป็นจำนวนมากที่สุด**

**ตอนที่ ๓** แบบประเมินผลวัดระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในตอนที่ ๓

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

| | |
|---|---|
| ความพึงพอใจมากที่สุด | ระดับคะแนน เท่ากับ ๕ |
| มีความพึงพอใจมาก | ระดับคะแนน เท่ากับ ๔ |
| มีความพึงพอใจปานกลาง | ระดับคะแนน เท่ากับ ๓ |
| มีความพึงพอใจน้อย | ระดับคะแนน เท่ากับ ๒ |
| มีความพึงพอใจน้อยที่สุด | ระดับคะแนน เท่ากับ ๑ |

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ของ บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒ : ๑๑๑

| | | | |
|---|---|---|---|
| ค่าเฉลี่ยระดับ | ๔.๕๑ | - ๕.๐๐ | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | ๓.๕๑ | - ๔.๕๐ | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | ๒.๕๑ | - ๓.๕๐ | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | ๑.๕๑ | - ๒.๕๐ | มีความพึงพอใจน้อย |

**ข้อมูลอ้างอิง**

ร้อยละของความพึงพอใจ คำนวณจาก สูตร

$$\textbf{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times ๑๐๐) / A$$

โดย B คือ คะแนนจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม

๓.๑ ตารางแสดงค่าความความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง

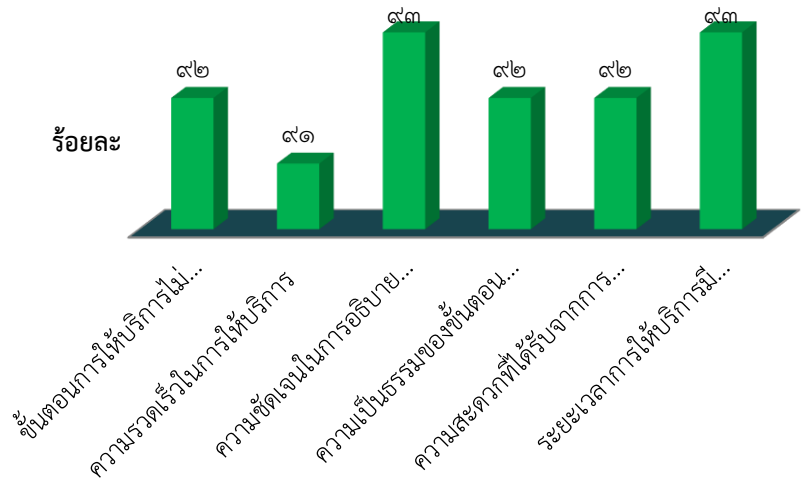
| หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ผลลัพธ์ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | | |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | | |
| ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๗๔ | ๑๕ | ๑๐ | ๑ | | ๙๒.๔๐ | ๔.๖๒ | มากที่สุด |
| ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๗๔ | ๑๖ | ๙ | ๑ | | ๙๑.๔๐ | ๔.๕๗ | มากที่สุด |
| ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๗๖ | ๑๕ | ๘ | ๑ | | ๙๓.๒๐ | ๔.๖๖ | มากที่สุด |
| ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๗๘ | ๑๐ | ๑๐ | ๒ | | ๙๒.๘๐ | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๗๕ | ๑๕ | ๘ | ๒ | | ๙๒.๖๐ | ๔.๖๓ | มากที่สุด |
| ๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๗๖ | ๑๕ | ๘ | ๑ | | ๙๓.๒๐ | ๔.๖๖ | มากที่สุด |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** | | | | | | | | |
| ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม /อัธยาศัยดี) | ๗๕ | ๑๕ | ๘ | ๒ | | ๙๓.๔๐ | ๔.๖๗ | มากที่สุด |
| ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๗๕ | ๑๖ | ๙ | ๒ | | ๙๔.๐๐ | ๔.๗๐ | มากที่สุด |
| ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๗๕ | ๑๕ | ๘ | ๒ | | ๙๓.๔๐ | ๔.๖๗ | มากที่สุด |
| ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๗๔ | ๑๖ | ๙ | ๑ | | ๙๒.๖๐ | ๔.๖๓ | มากที่สุด |
| ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๘๐ | ๑๔ | ๔ | ๑ | | ๙๔.๘๐ | ๔.๗๔ | มากที่สุด |
| ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ | ๗๖ | ๑๒ | ๑๐ | ๒ | | ๙๒.๔๐ | ๔.๖๒ | มากที่สุด |

| หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ผลลัพธ์ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** | | | |
| ๑. มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ | ๘๕ | ๗ | ๘ | | | ๙๕.๔๐ | ๔.๗๗ | มากที่สุด |
| ๒. มีป้าย/สัญญาลักษณ์บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๗๐ | ๑๒ | ๑๐ | ๘ | | ๘๘.๘๐ | ๔.๔๔ | พอใจมาก |
| ๓. มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และช่องทางการติดต่อ และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” | ๗๘ | ๑๓ | ๘ | ๑ | | ๙๒.๘๐ | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๔. มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นคัดกรองผู้ให้บริการ ให้คำแนะนำหรือช่วยเตรียมเอกสารพร้อมแบบแบบคำร้องพร้อมและตัวอย่างการกรอกข้อมูล | ๗๕ | ๑๖ | ๗ | ๒ | | ๙๒.๘๐ | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๕. มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | ๗๕ | ๑๗ | ๖ | ๒ | | ๙๓.๐๐ | ๔.๖๕ | มากที่สุด |
| ๖. มีบริการล่วงเวลา/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ | ๖๕ | ๒๒ | ๑๐ | ๓ | | ๘๙.๘๐ | ๔.๔๙ | พอใจมาก |
| ๗. ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ | ๗๐ | ๑๒ | ๑๐ | ๘ | | ๘๘.๘๐ | ๔.๔๔ | พอใจมาก |
| ๘. มีบริการอินเตอร์เน็ต หรือ Wi - fi | ๘๒ | ๑๓ | ๕ | | | ๙๕.๔๐ | ๔.๗๗ | มากที่สุด |
| ๙. มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน | ๘๕ | ๑๓ | ๒ | | | ๙๕.๘๐ | ๔.๗๙ | มากที่สุด |
| ๑๐. มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ จุดให้บริการและภายในสำนักงานหรือที่ทำการ | ๗๐ | ๑๒ | ๑๐ | ๘ | | ๘๘.๘๐ | ๔.๔๔ | พอใจมาก |
| ๑๑. มีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล | ๗๖ | ๑๐ | ๑๒ | ๒ | | ๙๒.๐๐ | ๔.๖๐ | มากที่สุด |
| ๑๒. มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ | ๗๒ | ๑๑ | ๑๒ | ๕ | | ๙๐.๐๐ | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| **ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ** | | | | | | | | |
| ๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๗๔ | ๑๘ | ๘ | | | ๙๓.๒๐ | ๔.๖๖ | มากที่สุด |
| ๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ๗๒ | ๑๕ | ๑๐ | ๓ | | ๙๐.๖๐ | ๔.๕๓ | มากที่สุด |
| **สรุปผลการประเมิน** | | | | | | | | |
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๗๖ | ๑๐ | ๑๒ | | | ๙๑.๒๐ | ๔.๕๖ | มากที่สุด |

จากตารางสามารถวัดผลการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว,ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ดังรูปภาพ

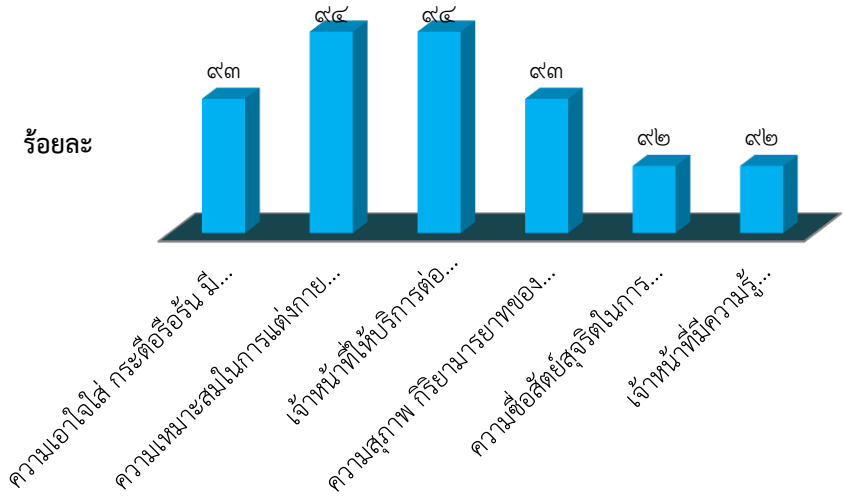



**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ,ความเหมาะสมในการแต่งกายได้ความเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ดังรูปภาพ

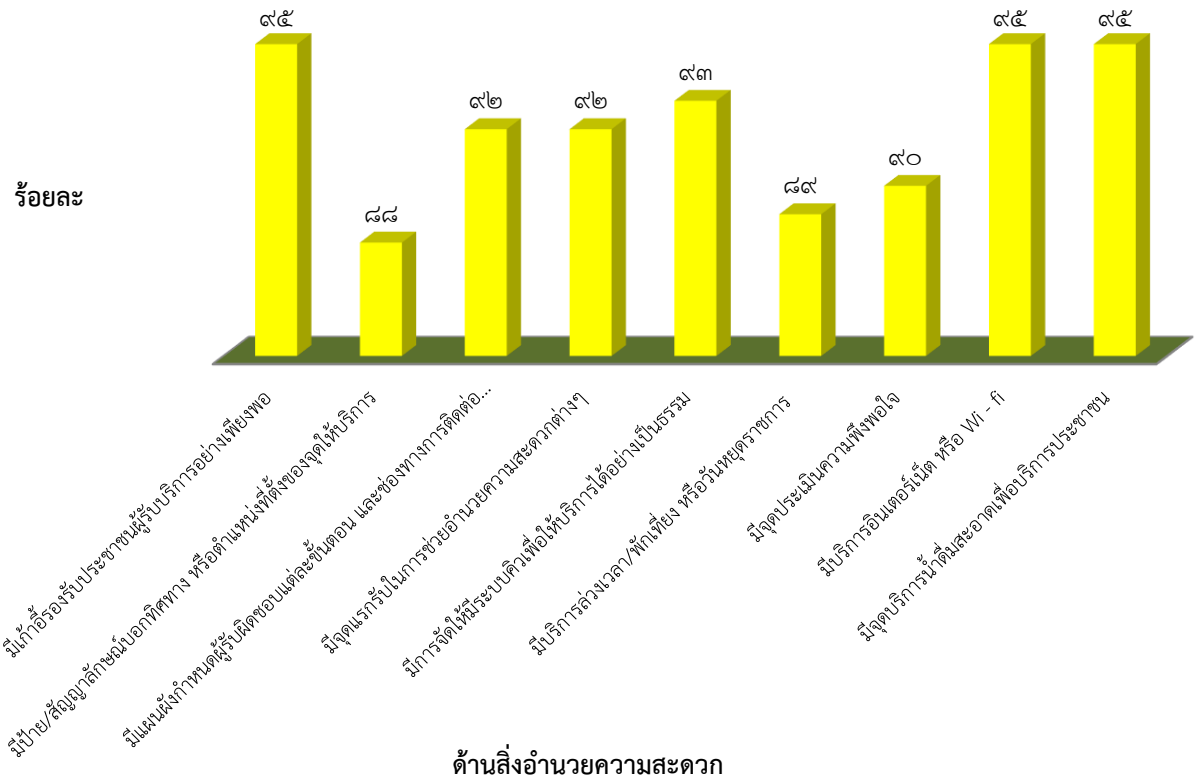



**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

**<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>**

มีความพึงพอใจด้านจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน,มีบริการอินเตอร์เน็ต หรือ Wi – fi ,มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ,มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และช่องทางการติดต่อ ,มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ,มีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบเป็นอันดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และ มีความพึงพอใจด้านมีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ เป็นอันดับที่ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ดังรูปภาพ

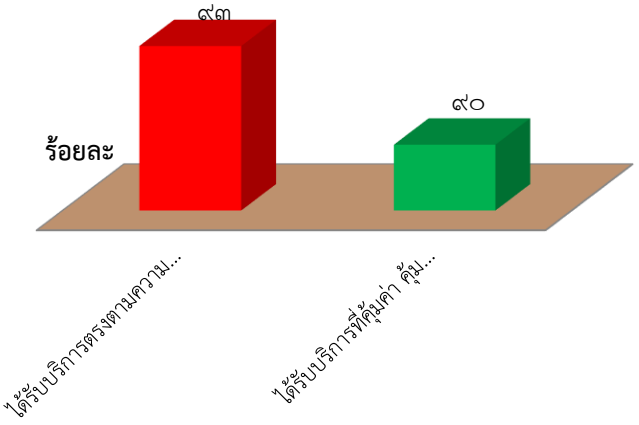



**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**<u>ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ</u>**

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และมีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ดังรูปภาพ

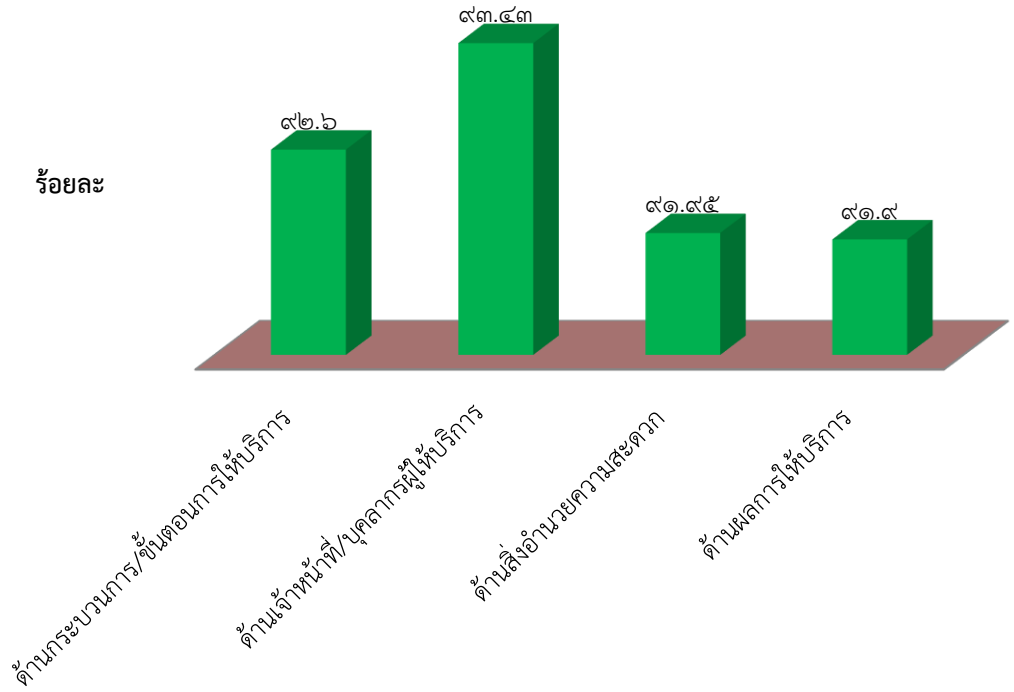



**ผลการให้บริการ**

กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจผลของให้การบริการ

➢➢ เมื่อพิจารณาจากการประเมินผลความพึงพอใจโดยภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับมากที่สุด **คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐** ซึ่งสามารถแยกผลการประเมินความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงานทั้ง ๔ ด้าน ปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

อันดับที่ ๑ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๓
อันดับที่ ๒ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
อันดับที่ ๓ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕
อันดับที่ ๔ มีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐



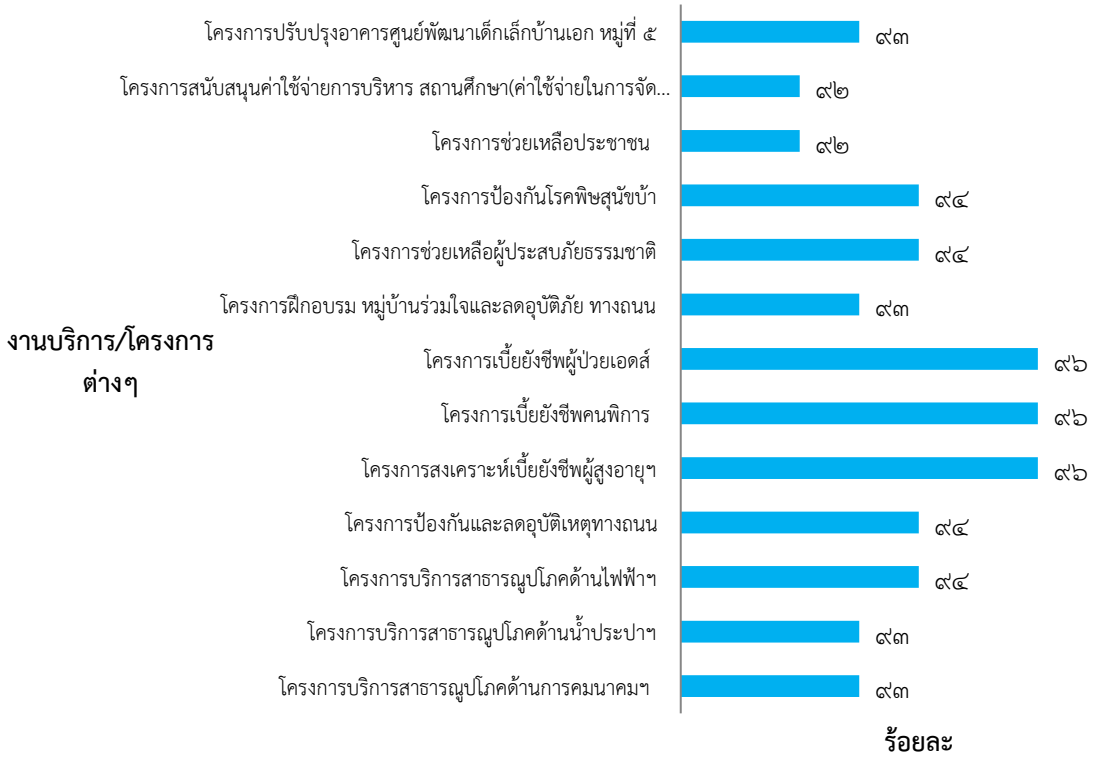

กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน

**การประเมินผลวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการต่างๆ**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**
**องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ**

๓.๒ ตารางแสดงค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการต่างๆ

| หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ผลลัพธ์ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | | |
| ๑. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้านการคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ | ๗๕ | ๒๑ | ๒ | ๒ | | ๙๓.๘๐ | ๔.๖๙ | มากที่สุด |
| ๒. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค – บริโภค | ๗๕ | ๒๐ | ๒ | ๓ | | ๙๓.๔๐ | ๔.๖๗ | มากที่สุด |
| ๓. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร,ไฟฟ้าสาธารณะ | ๘๒ | ๑๑ | ๔ | ๒ | ๑ | ๙๔.๒๐ | ๔.๗๑ | มากที่สุด |
| ๔. โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ | ๘๐ | ๑๐ | ๑๐ | | | ๙๔.๐๐ | ๔.๗๐ | มากที่สุด |
| ๕. โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | ๘๕ | ๑๒ | ๓ | | | ๙๖.๔๐ | ๔.๘๒ | มากที่สุด |
| ๖. โครงการเบี้ยยังชีพคนพิการ | ๘๗ | ๑๐ | ๒ | | | ๙๖.๒๐ | ๔.๘๑ | มากที่สุด |
| ๗. โครงการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ | ๘๕ | ๑๒ | ๓ | | | ๙๖.๔๐ | ๔.๘๒ | มากที่สุด |
| ๘. โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรม ชาติใน ตำบลหญ้าปล้อง ฯลฯ (เงินสำรองจ่าย) | ๘๕ | ๗ | ๕ | ๓ | | ๙๔.๘๐ | ๔.๗๔ | มากที่สุด |
| ๙. โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า | ๘๔ | ๑๐ | ๔ | ๒ | | ๙๔.๘๐ | ๔.๗๔ | มากที่สุด |
| ๑๐. โครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองศรีสะเกษ | ๗๒ | ๒๓ | ๒ | ๓ | | ๙๒.๘๐ | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๑๑. โครงการฝึกอบรม หมู่บ้านร่วมใจและลดอุบัติภัยทางถนน | ๘๐ | ๑๐ | ๕ | ๕ | | ๙๓.๐๐ | ๔.๖๕ | มากที่สุด |
| ๑๒. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา(ค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษา) | ๘๒ | ๑๒ | ๔ | ๒ | | ๙๒.๘๐ | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๑๓. โครงการปรับปรุงอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเอก หมู่ที่ ๕ | ๗๒ | ๒๔ | ๒ | ๒ | | ๙๓.๒๐ | ๔.๖๖ | มากที่สุด |

➢➢ สรุปได้ว่า ผู้รับบริการต่องานบริการ/โครงการต่างๆ ทั้ง ๑๓ โครงการนั้น มีความพึงพอใจต่องานบริการและโครงการต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้




กราฟแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่องานบริการโครงการต่างๆ

อันดับที่ ๑ โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และโครงการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

อันดับที่ ๒ โครงการโครงการเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

อันดับที่ ๓ โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรม ชาติใน ตำบลหญ้าปล้อง ฯลฯ (เงินสำรองจ่าย) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

อันดับที่ ๔ โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร,ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

อันดับที่ ๕ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

อันดับที่ ๖ โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้านการคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

อันดับที่ ๗ โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค – บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

อันดับที่ ๘ โครงการปรับปรุงอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเอก หมู่ที่ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

อันดับที่ ๙ โครงการฝึกอบรม หมู่บ้านร่วมใจและลดอุบัติภัย ทางถนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

อันดับที่ ๑๐ โครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองศรีสะเกษ และโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหาร สถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษา) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ**
**องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

---

**๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว,ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

**๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ,ความเหมาะสมในการแต่งกายได้ความเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ,ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

**๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน,มีบริการอินเตอร์เน็ต หรือ Wi – fi ,มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ,มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และช่องทางการติดต่อ ,มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ,มีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบเป็นอันดับที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และ มีความพึงพอใจด้านมีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ เป็นอันดับที่ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

**ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ**

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และมีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

➢➢ เมื่อพิจารณาจากการประเมินผลความพึงพอใจโดยภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับมากที่สุด **คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐** ซึ่งสามารถแยกผลการประเมินความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงานทั้ง ๔ ด้าน ปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

อันดับที่ ๑ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๓
อันดับที่ ๒ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
อันดับที่ ๓ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕
อันดับที่ ๔ มีความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๐