



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปลีอง อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๗๔๑๐๑.๑/๖๕๗ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านอำนวยความสะดวกตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปลีอง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปลีอง

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปลีอง ได้ทำจุดประเมินความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน สรุปได้ว่า ประชาชนผู้เข้ารับการบริการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปลีองในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ พบว่า ผู้เข้ารับการบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๙๔ เปอร์เซ็นต์ แต่ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีต่อไป ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการประชาชน รายละเอียดสรุปความพึงพอใจเป็นร้อยละตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) \_\_\_\_\_

(นางมัทนพร แก้ววงษา)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ทราบ

เห็นควรดำเนินการต่อไป

\_\_\_\_\_  
(นายเสนห์ นามจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปลีอง

# ผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง

จากการดำเนินงานการให้บริการด้านๆ ในการบริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหญ้าปล้อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ได้วัดและประเมินผลความสำเร็จของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง ด้วยวิธีการวัดประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

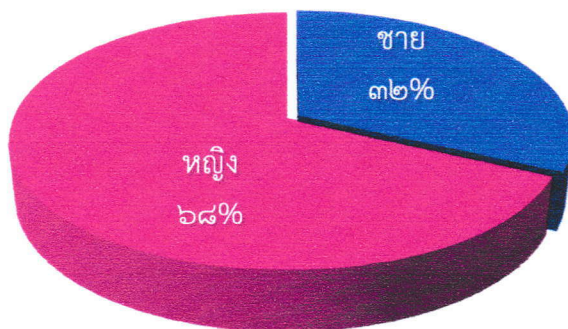
การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ตอน ดังนี้

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการจำแนกตาม เพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ผล	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๒	๓๒
	หญิง	๖๘	๖๘
ผลรวม		๑๐๐	๑๐๐

- จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังรูปกราฟที่ ๒

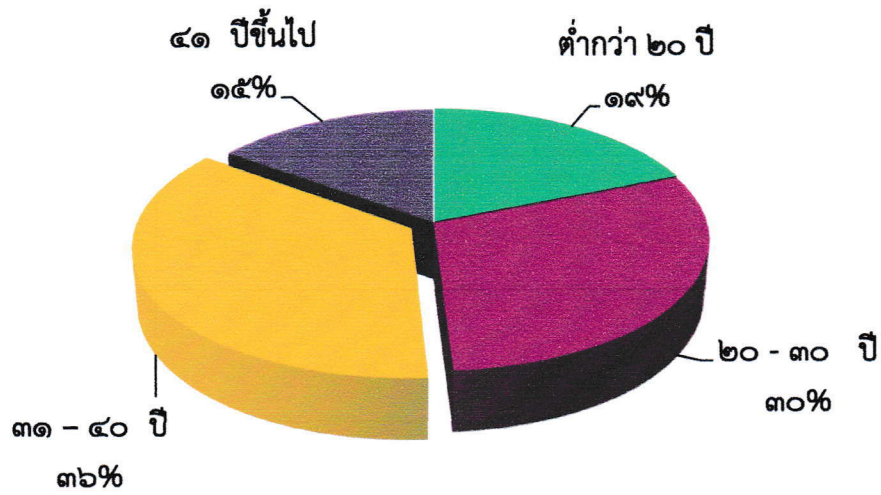


รูปที่ ๑.๑ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๙
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๐	๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๖	๓๖
๔๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการมีอายุในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖

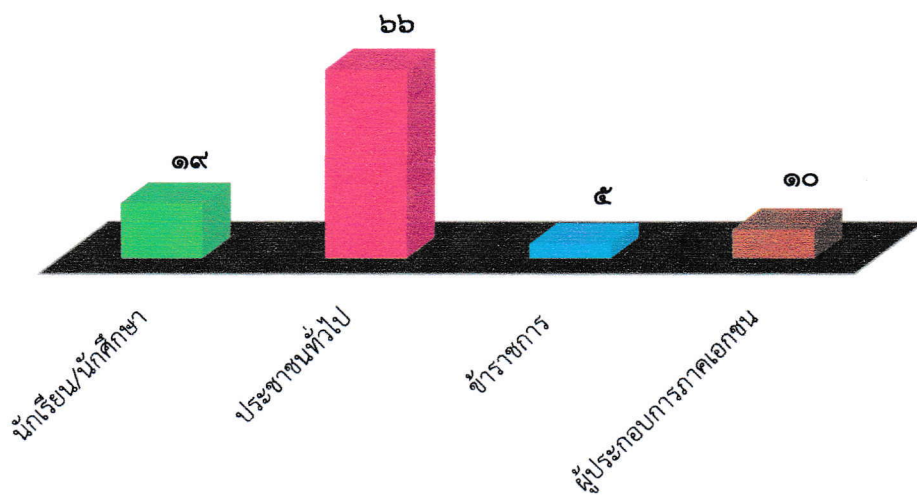


รูปที่ ๑.๒ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามอายุ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๑๙
ประชาชนทั่วไป	๖๖	๖๖
ข้าราชการ	๕	๕
ผู้ประกอบการภาคเอกชน	๑๐	๑๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็น ๖๖ เปอร์เซ็นต์



รูปที่ ๑.๓ แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการจำแนกตามอาชีพ

## ข้อมูลอ้างอิง

ร้อยละของความพึงพอใจ คำนวณจาก สูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

โดย B คือ คะแนนจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด  
A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม

**ตอนที่ ๒** แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง

**ตารางที่ ๔** แสดงค่าความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง  
ด้านการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะอาด สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๐	๑๐	๑๐		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้รับรองประชาชนผู้รับบริการ	๙๐	๑๐			***
๓. มีป้าย/สัญญาณลักษณะบอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๐	๑๐	๑๐		
๔. มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	๗๕	๑๕	๑๐		
๕. มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างคำกรอก	๗๕	๑๐	๑๕		
๖. มีบริการล่วงเวลา/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ	๗๐	๒๐	๑๐		
๗. ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	๗๕	๑๕	๑๐		
๘. มีบริการอินเทอร์เน็ต หรือ Wi - fi	๘๐	๑๐	๑๐		
๙. มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๘๐	๑๐	๑๐		
๑๐. มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๘๐	๒๐			
๑๑. มีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	๗๐	๒๐	๑๐		
๑๒. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๗๐	๑๐	๒๐		

จากตาราง พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๙๔ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสรุปตามความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

๑ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๘ มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้รับรองประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

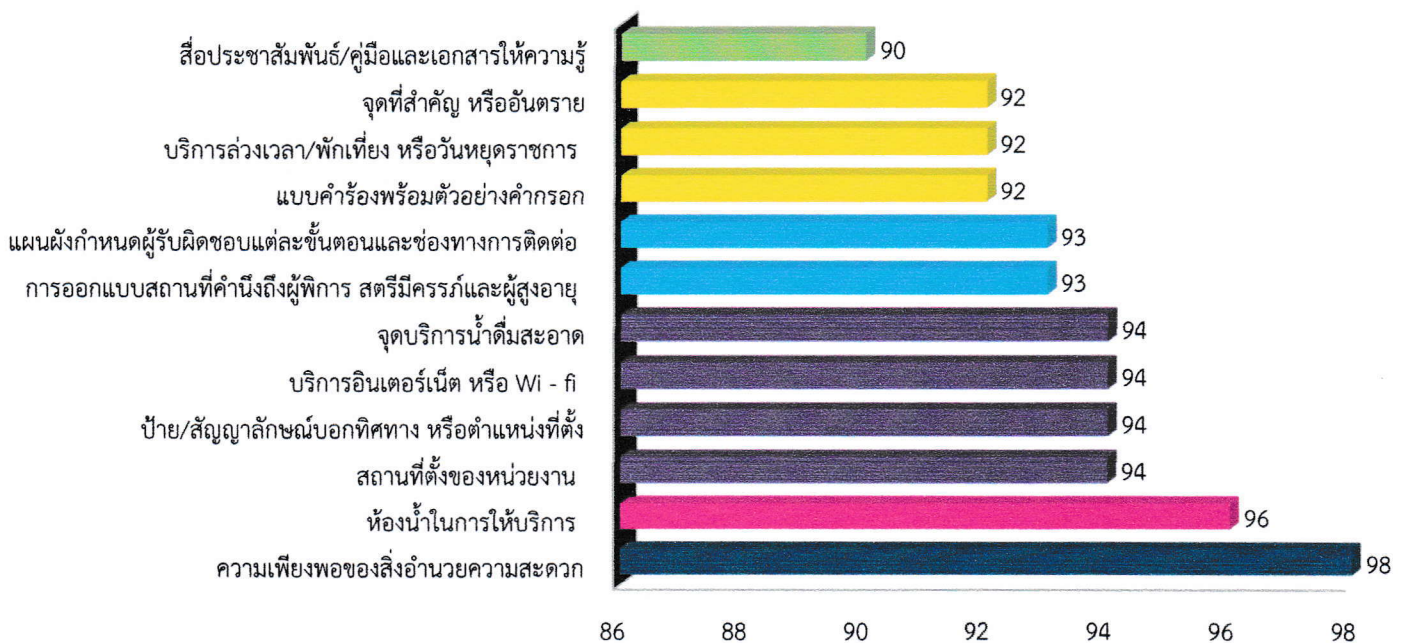
๒ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๖ มีความพึงพอใจต่อห้องน้ำในการให้บริการ ซึ่งมีความสะอาดและเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๔ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะอาด สะดวกในการเดินทาง และมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีบริการอินเทอร์เน็ต หรือ Wi - fi และมีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

๔ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๓ มีความพึงพอใจในการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ และมีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด

๕ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๒ มีความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างคำกรอกเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการ และมีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ และมีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด

๖ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด



รูปที่ ๒ แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

### ข้อควรปรับปรุงงานบริการ

๑ ควรปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ อาทิเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์มีสภาพทรุดโทรม เก่า เนื่องจากใช้มานานชำรุด หนังสือคู่มือจัดทำให้ทันสมัยน่าสนใจ และเอกสารให้ความรู้ความหลากหลายครบทุกภาคส่วน เป็นต้น

๒ อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูล ควรปรับปรุงให้ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น