



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๔๕๘๑ ๔๖๗๖ ต่อ ๑๑๑

ที่ ศก ๕๑๐๐๑/

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒


เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

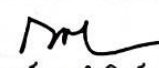
เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ


ด้วย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้ทำการสำรวจแบบ
ประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ปรับปรุง
การให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความ
ต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป


ดังนั้น จึงขอรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามรายงานแบบประเมินความพึงพอใจ ที่แนบ
มาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวสุชีวรรณ พงศานิตย์)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
13 ก.ย. 2562


(นางกมลรัตน์ สุขคำสิงห์)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
13 ก.ย. 2562


(นายพิพัฒน์ นารุน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ


(นายวิเชียร ติระเลิศพานิชย์)
รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

โดยสรุปผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๑๘	๓๖
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๓	๖
ผู้ประกอบการ/เอกชน	๒๖	๕๒
องค์กรเครือข่ายชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ (ประชาชน , เกษตรกร)	๒	๔
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน/ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑.๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๑.๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%		
๑.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
๑.๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๑.๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๑๐/๒๐%		
๑.๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน/ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๒.๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒.๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ แก้อั้วที่นั่งคอยรับบริการ บริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๒.๓	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๒.๔	ความเพียงพอ ความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๒.๕	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
๒.๖	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๒.๗	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕/๑๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๓.๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๓.๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๓.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๑๓
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๑๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๗๐
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวม คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร
- ๗.๓ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้



(นางสาวสุชีวรรณ พงศานิตย์)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ