



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

ที่ นฐ ๗๙๕๐๑/

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

## เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งจะดำเนินการประเมินกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย จำนวน ๗๐ ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีหัวข้อสำรวจในครั้งนี้นำประกอบด้วย ๔ ประเด็น คือ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ๔.ด้านช่องทางการให้บริการ

## ข้อเท็จจริง

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงได้ดำเนินการประมวลผลและสรุปความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งปรากฏผลดังนี้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดกิจกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ รองลงมาคือ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีที่จอดรถเพียงพอและการให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ (ตามรายละเอียดปรากฏตาเอกสารแนบท้าย)

## ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการต่อไป เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย และเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นางสาวเอมอร เอี้ยงอารี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
เพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวสิริมา คุ่มสืบสาย)  
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล  
เห็นควรพิจารณา



(นางณัฐนิชา อนุกุลเวช)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

ความเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล  
ทราบและดำเนินการต่อไป



(นายสมัชชา ทองสีมา)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

บทที่ ๓  
วิธีการดำเนินงาน

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร คือ ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๐ ราย

**เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล**

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

๑. แจกแบบสอบถาม
๒. ชี้แจงการตอบแบบสอบถาม
๓. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้ประเมินได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตัวเลือก นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยแจกแจงความถี่เพื่อดูว่าแต่ละมาตราส่วนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่าใด ซึ่งกำหนดค่าคะแนนจากแบบสอบถามไว้ ๕ ระดับคือ

ความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
ควรปรับปรุง	๑

คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๒๑-๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑-๔.๒๐	มาก
๒.๖๑-๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑-๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐-๑.๘๐	น้อยที่สุด

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประเมินทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

บทที่ ๔  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินผล การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้ประเมินผลได้แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลออกเป็น ๒ ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ ๑ แสดงข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตอนที่๑ แสดงข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

( n=๗๖ )

รายละเอียด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>								
๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๖๔.๔๗	๓๑.๕๘	๓.๙๕	-	-	๔.๓๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๓๑.๕๘	๖๔.๔๗	๓.๙๕	-	-	๔.๒๖	๐.๖๕	มากที่สุด
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๕.๒๖	-	-	๔.๑๒	๐.๖๓	มาก
๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	๒๑.๐๕	๗๒.๓๗	๖.๕๘	-	-	๔.๒๔	๐.๖๗	มากที่สุด
<b>๒. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน</b>								
๒.๑ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๓๐.๒๖	๖๗.๑๑	๒.๖๓	-	-	๔.๒๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๒.๒ มีขั้นตอนการบริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗.๖๓	๕๙.๒๑	๑๓.๑๖	-	-	๔.๑๓	๐.๖๕	มาก
๒.๓ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๗.๖๓	๖๔.๔๗	๗.๘๙	-	-	๔.๒๐	๐.๖๒	มาก
๒.๔ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เรียงลำดับก่อนหลัง	๓๐.๒๖	๖๔.๔๗	๕.๒๖	-	-	๔.๒๕	๐.๕๘	มากที่สุด
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๓.๑ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	๓๔.๒๑	๕๙.๒๑	๖.๕๘	-	-	๔.๒๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๓.๒ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ	๓๑.๕๘	๖๗.๑๑	๑.๓๒	-	-	๔.๒๙	๐.๔๗	มากที่สุด
๓.๓ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน	๒๕.๐๐	๖๙.๗๔	๕.๒๖	-	-	๔.๑๑	๐.๕๑	มาก
๓.๔ มีที่จอดรถเพียงพอ	๑๐.๕๓	๕๗.๘๙	๒๕.๐๐	๖.๕๘	-	๓.๗๙	๐.๗๑	มาก
<b>๔.ด้านช่องทางการบริการ</b>								
๔.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๘.๙๕	๕๗.๘๙	๑๑.๘๔	๑.๓๒	-	๔.๑๔	๐.๖๒	มาก
๔.๒ การรับแจ้งผลและการบริการ ณ สำนักงาน	๒๖.๓๒	๖๑.๘๔	๑๑.๘๔	-	-	๔.๑๖	๐.๕๙	มาก
๔.๓ การให้บริการในช่วงนอกเวลาราชการ(พักเที่ยง/ช่วงเย็น/วันหยุด)	๒๘.๙๕	๖๑.๘๔	๙.๒๑	-	-	๔.๒๐	๐.๕๖	มาก
๔.๔ การให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์	๑๗.๑๑	๕๓.๙๕	๒๑.๐๕	๗.๘๙	-	๓.๗๙	๐.๘๐	มาก
<b>สรุปรวม</b>	๒๙.๑๙	๖๑.๐๒	๘.๘๐	๕.๒๖	-	๔.๑๖	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๑ กลุ่มตัวอย่างประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดกิจกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ รองลงมาคือ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีที่จอดรถเพียงพอและการให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙