

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
มีผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป ในพื้นที่ตำบลท่าแยกจำนวน ๕๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูล
ข่าวสาร งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อให้ความสำคัญ ๕ ระดับ
คือ พอใจ (๕) ค่อนข้างพอใจ (๔) เฉยๆ (๓) ไม่ค่อยพอใจ (๒) ไม่พอใจ (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และ
ค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลผลความหมายตามเกณฑ์การประเมินดังตารางต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๐๑- ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๐๑- ๔.๐๐	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๐๑- ๓.๐๐	หมายถึง	เฉยๆ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๑ - ๒.๐๐	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๐.๐๐ - ๑.๐๐	หมายถึง	ไม่พอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

เวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	๒๐	๓๕.๗๑
๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๑๔	๒๕.๐๐
๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	๑๕	๒๖.๗๙
๑๔.๐๑ น. เวลาปิดทำการ	๗	๑๒.๕
รวม	๕๖	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนก เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๕๓.๕๗
หญิง	๒๖	๔๖.๔๓
รวม	๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนก อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๒๕	๕	๘.๙๓
๒๖-๔๕	๑๑	๑๙.๖๔
๔๖-๕๕	๒๕	๔๔.๕๔
๕๖ ขึ้นไป	๑๕	๒๖.๗๙
รวม	๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๕	๘.๙๓
สมรส	๒๕	๔๔.๕๔
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๑	๑๙.๖๔
รวม	๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนก การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒๕	๔๔.๖๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐	๓๕.๗๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๗	๑๒.๕๐
อนุปริญญา	๔	๗.๑๔
ปริญญา	-	-
สูงกว่าปริญญา	-	-
รวม	๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนก อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๓๘
ลูกจ้าง	๒	๓.๕๗
ธุรกิจส่วนตัว	๕	๘.๙๓
ค้าขาย	๘	๑๔.๒๘
นักเรียน	๕	๘.๙๓
เกษตรกร	๒๐	๓๕.๗๑
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๕	๘.๙๓
รับจ้างทั่วไป	๕	๘.๙๓
ว่างงาน	๓	๕.๓๘
รวม	๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนก รายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๓	๕๘.๙๓
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๒๖.๗๙
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๕	๘.๙๓
๑๕,๐๐๐บาท ขึ้นไป	๓	๕.๓๕
รวม	๕๖	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ คำชี้แจง

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดของท่าน ดังต่อไปนี้

ข้อ	การให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	รวม
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการมาให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๙	๑๐	๑๐	๕	๒	๕๖
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑	๑๐	๗	๕	๓	๕๖
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๑๕	๕	๕	๑	๕๖
๔.	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง	๓๕	๑๐	๕	๖	-	๕๖
๕.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละครั้ง	๔๐	๕	๕	๖	-	๕๖
๖.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๕	๑๕	๓	๓	-	๕๖

ข้อ	การให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	รวม
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	๒๕	๑๕	๕	๕	-	๕๐
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ (แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ)	๓๕	๑๐	๖	๕	-	๕๖
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๔	๑๐	๖	๕	๑	๕๖
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๓๔	๑๐	๑๐	๒	-	๕๖
๑.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๓๕	๑๐	๘	๓	-	๕๖
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๗	๑๓	๔	๒	-	๕๖
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๕	๘	๓	-	-	๕๖
๔.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๘	๑๕	๓	-	-	๕๖
๕.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๘	๑๕	๑๐	๓	-	๕๖
๑.	ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๓	๓	๑	.	-	๕๖
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๕๒	๒	๒	-	-	๕๖
๓.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๕๑	๓	๒	-	-	๕๖

สรุประดับประเมินความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ

ข้อ	การให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการมาให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๕๑.๑๘	๑๗.๘๕	๑๗.๘๕	๘.๙๒	๓.๕๗	๑๐๐
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕.๓๕	๑๗.๘๕	๑๒.๕๐	๘.๙๒	๕.๓๕	๑๐๐
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๓.๕๗	๒๖.๗๘	๘.๙๒	๘.๙๒	๑.๗๘	๑๐๐
๔.	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง	๖๒.๕๐	๑๗.๘๕	๘.๙๒	๑๐.๗๑	-	๑๐๐
๕.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละครั้ง	๗๑.๔๒	๘.๙๒	๘.๙๒	๑๐.๗๑	-	๑๐๐
๖.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๒.๕๐	๒๖.๗๘	๕.๓๕	๕.๓๕	-	๑๐๐
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	๔๔.๖๔	๒๖.๗๘	๘.๙๒	๘.๙๒	-	๑๐๐
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ (แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ)	๖๒.๕๐	๑๗.๘๕	๑๐.๗๑	๘.๙๒	-	๑๐๐
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐.๗๑	๑๗.๘๕	๑๐.๗๑	๘.๙๒	๑.๗๘	๑๐๐
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๖๐.๗๑	๑๗.๘๕	๑๗.๘๕	๓.๕๗	-	๑๐๐
๑.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๖๒.๕๐	๑๗.๘๕	๑๔.๒๘	๕.๓๕	-	๑๐๐
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๖.๖๗	๒๓.๒๑	๗.๑๔	๓.๕๗	-	๑๐๐
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๐.๓๕	๑๔.๒๘	๕.๓๕	-	-	๑๐๐
๔.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๖๗.๘๕	๒๖.๗๘	๕.๓๕	-	-	๑๐๐
๕.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๕๐	๒๖.๗๘	๑๗.๘๕	๕.๓๕	-	๑๐๐

ข้อ	การให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
๑.	ด้านความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๔.๙๔	๕.๓๕	๑.๗๘	-	-	๑๐๐
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๙๒.๘๕	๓.๕๗	๓.๕๗	-	-	๑๐๐
๓.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๑.๐๗	๕.๓๕	๓.๕๗	-	-	๑๐๐

สรุประดับประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ

ข้อ	การให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ					
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
๑.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๔.๙๔	๕.๓๕	๑.๗๘	-	-	๑๐๐
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๙๒.๘๕	๓.๕๗	๓.๕๗	-	-	๑๐๐
๓.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๑.๐๗	๕.๓๕	๓.๕๗	-	-	๑๐๐
	รวม	๙๒.๙๕	๔.๗๕	๒.๙๗	-	-	๑๐๐

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

ในภาพรวม

๕	ระดับความพึงพอใจ	พอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕
๔	ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕
๓	ระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ	คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๗
๒	ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	คิดเป็นร้อยละ -
๑	ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ -

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารงบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕

ข้อเสนอแนะ

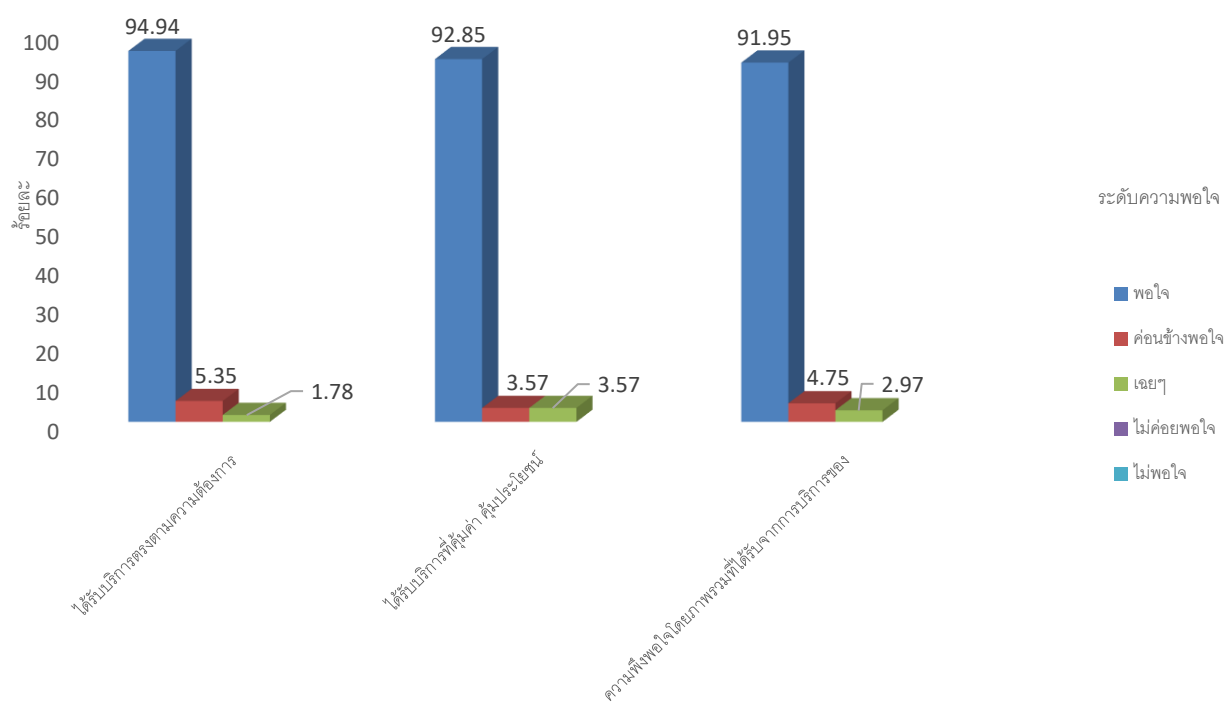
๑. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจมีการประเมิน หรือตั้งเกณฑ์ชี้วัดด้านการให้บริการ เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ควรมีการสร้างสรรค์ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนทุกช่วงวัยมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อรองรับต่อความเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมในยุคโลกาภิวัตน์

๓. ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ หรือคณะกรรมการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดเครือข่ายของการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน และได้รับข้อมูลจากแต่ละส่วนราชการโดยตรง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๔. ควรมีการจัดประชุมคณะกรรมการด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อร่วมกันเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างสูงสุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในการบริการคิดเป็นร้อยละ



ภาคผนวก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕



ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก
อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

งานสำนักปลัด

โทร. ๐๓๗๒-๔๔๕๐๖-๗

www.tayak.go.th

