



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอบัว จังหวัดน่าน

ที่ นน ๗๒๐๐๑/-

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์สถิติการให้บริการและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ที่ ๐๔๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ ได้มีการวิเคราะห์สถิติการให้บริการและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

บัดนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์สถิติการให้บริการและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการฯ และจัดทำรายงานการวิเคราะห์ฯ เสร็จสิ้นลงแล้วพร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการ สถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายวิจิต จิตอารีย์)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

(ลงชื่อ)

(นายภูสิษฐ์ จิณะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

(ลงชื่อ)

(นายภูสิษฐ์ จิณะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

(ลงชื่อ)

(นายสมศักดิ์ คำเขื่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

วิเคราะห์ประมวลผล
เรื่อง

สถิติการให้บริการและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ



องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย
อำเภอป่า จังหัดน่าน

คำนำ

การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถิติการให้บริการและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เป็นการสำรวจสถิติการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยในด้านต่างๆ แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พ.ศ. ๒๕๖๖ แจกจ่ายให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทำการประเมินความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย
อำเภอปัว จังหวัดน่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและสถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เป็นการสำรวจสถิติการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ในด้านต่างๆ แก่ประชาชนผู้ให้บริการ โดยมีแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พ.ศ. ๒๕๖๖ แจกจ่ายให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทำการประเมินความพึงพอใจ

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ได้ดำเนินการสำรวจสถิติการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) โดยวิธีการแจกจ่ายแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทำการประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยได้เสนอการวิเคราะห์ออกเป็น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พบว่า กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เพศหญิง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด ๒๐ คน (ดังตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

| ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๑๐ | ๕๐ |
| หญิง | ๑๐ | ๕๐ |
| รวม | ๒๐ | ๑๐๐ |

อายุ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พบว่า กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด ๒๐ คน (ดังตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๐ | ๐ |
| ๒๑-๔๐ ปี | ๘ | ๔๐ |
| ๔๑-๖๐ ปี | ๑๑ | ๕๕ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑ | ๕ |
| รวม | ๒๐ | ๑๐๐ |

ระดับการศึกษา จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พบว่า กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และ ประถมศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด ๒๐ คน (ดังตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๒ | ๑๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๑๓ | ๖๕ |
| ปริญญาตรี | ๕ | ๒๕ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐ |
| รวม | ๒๐ | ๑๐๐ |

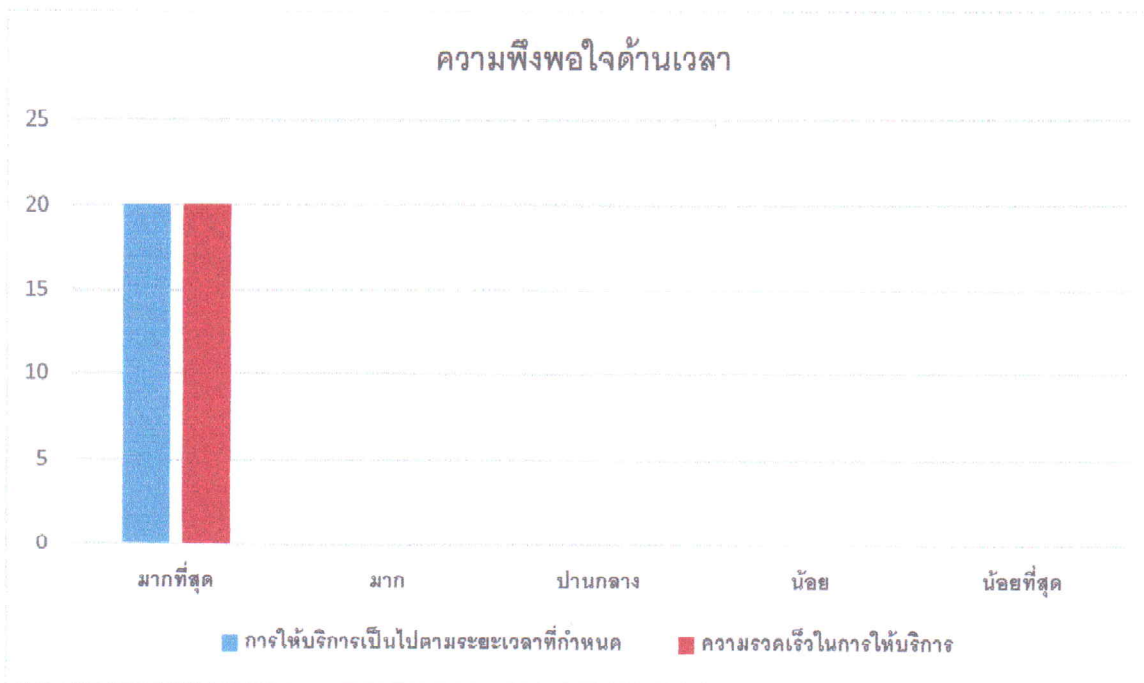
อาชีพของผู้รับบริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย พบว่า อาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ผู้ประกอบการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด ๒๐ คน (ดังตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ

| ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ๔. อาชีพของผู้มารับบริการ | | |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๑๖ | ๘๐ |
| ผู้ประกอบการ | ๔ | ๒๐ |
| ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | | |
| รวม | ๒๐ | ๑๐๐ |

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

รูปที่ ๑ ด้านเวลา

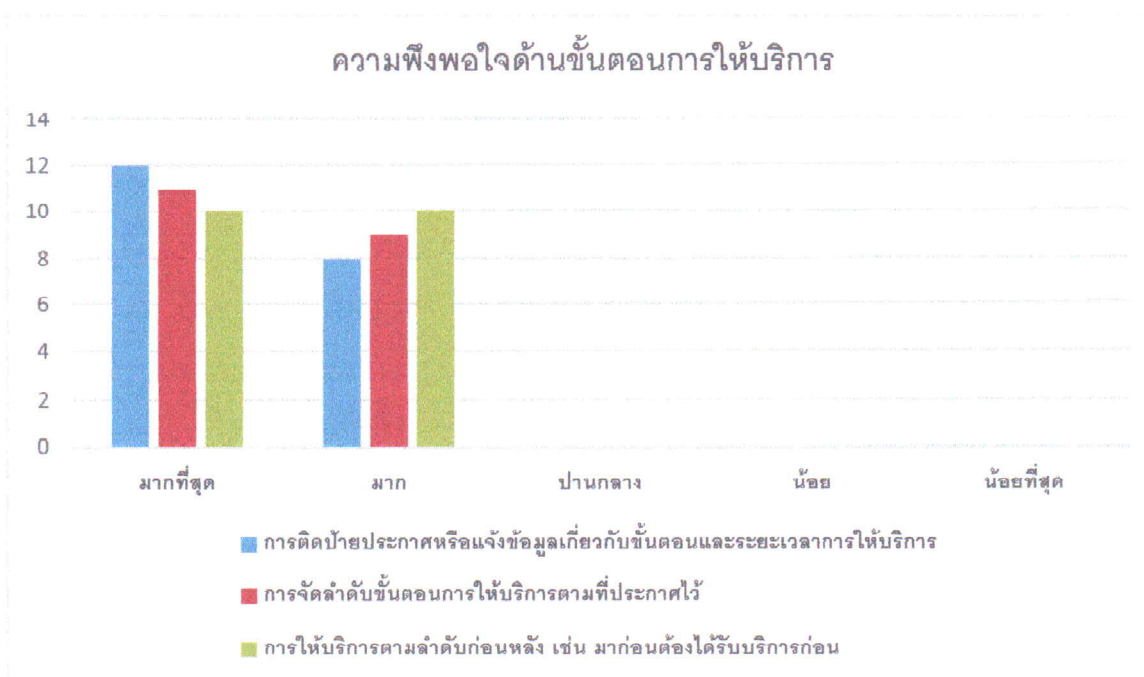


จากรูปที่ ๑ พบว่าความพึงพอใจด้านเวลา ที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

รูปที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



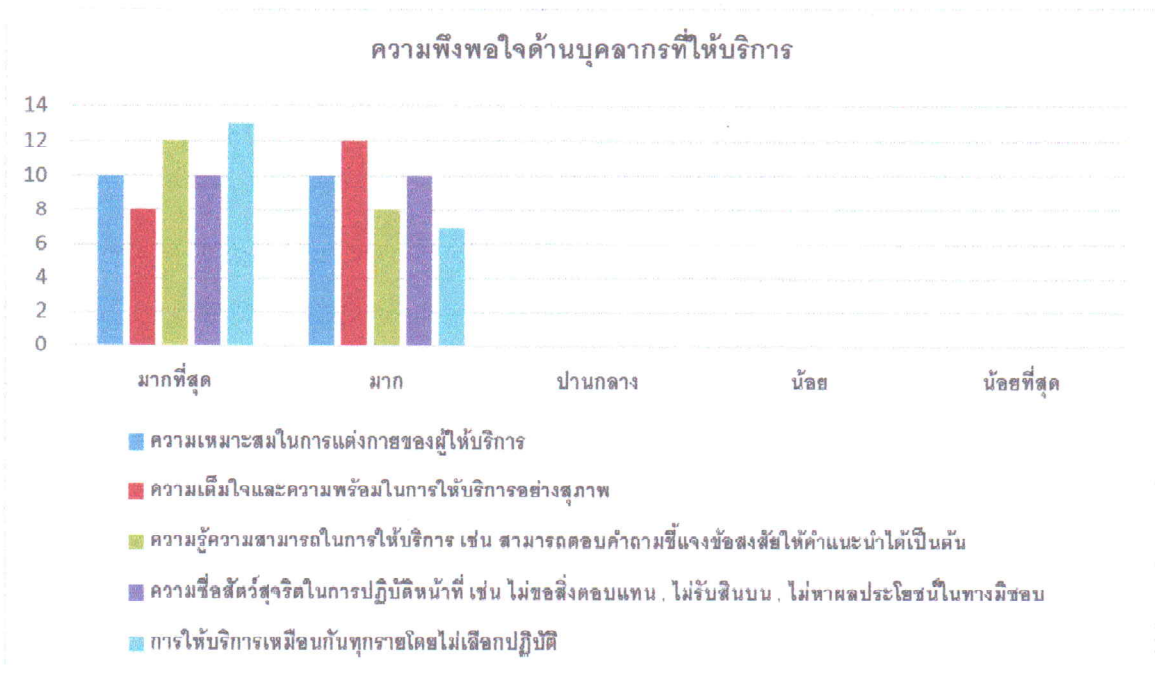
จากรูปที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

รูปที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



จากรูปที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

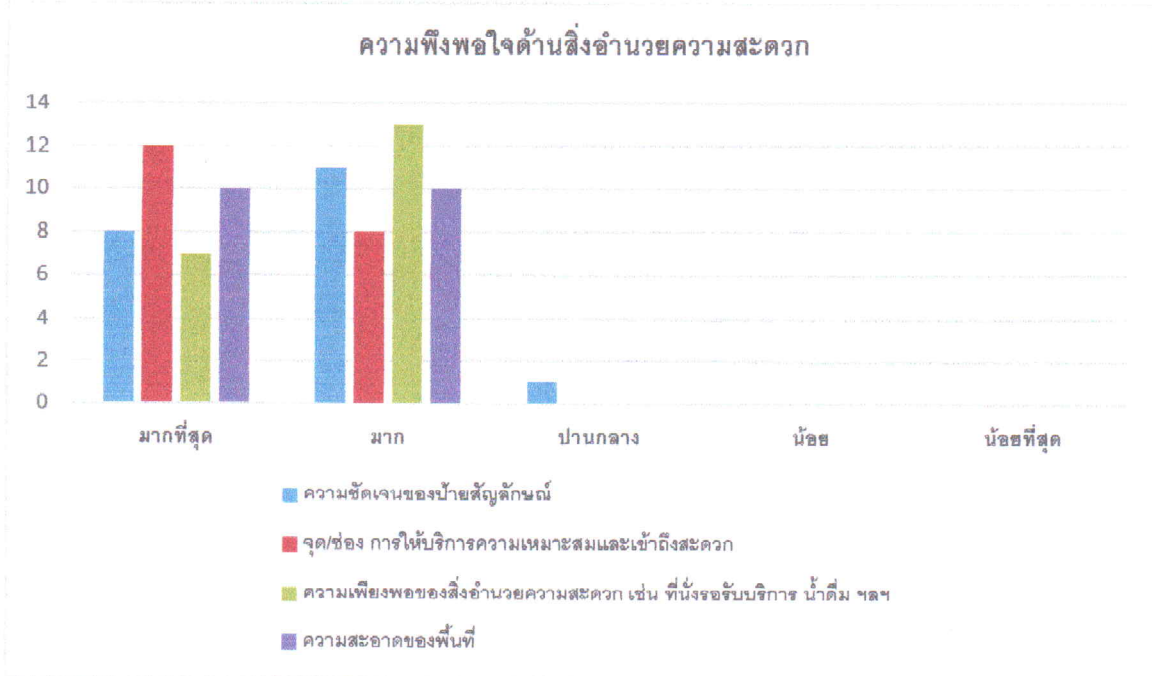
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕



จากรูปที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

รูปที่ ๕ ภาพรวมของการให้บริการ



จากรูปที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ ที่มีต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

จากรูป จะเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการมีผลลัพธ์ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดรวมกันคิดเป็นร้อยละ ๘๕

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการดังกล่าวมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์
๒. การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ
๔. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการ

สถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

| เดือน | จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-In) | จำนวนผู้รับบริการผ่านช่องทาง E-Service (คน) |
|-----------------|--|---|
| ตุลาคม ๒๕๖๕ | ๑ | - |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๕ | ๒ | - |
| ธันวาคม ๒๕๖๕ | ๒ | - |
| มกราคม ๒๕๖๖ | ๑ | - |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | ๒ | - |
| มีนาคม ๒๕๖๖ | ๑ | - |
| เมษายน ๒๕๖๖ | ๒ | - |
| พฤษภาคม ๒๕๖๖ | ๓ | - |
| มิถุนายน ๒๕๖๖ | ๑ | - |
| กรกฎาคม ๒๕๖๖ | ๒ | - |
| สิงหาคม ๒๕๖๖ | ๑ | - |
| กันยายน ๒๕๖๖ | ๒ | - |
| รวม | ๒๐ | - |

ผู้รายงาน

วิเชต จิตอารีย์

(นายวิเชต จิตอารีย์)

เจ้าพนักงานธุรการ