



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
สำหรับผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม  
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ดำเนินการโดย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม  
หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

#### วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมการจัดเก็บขยะมูลฝอย

( ขอใช้บริการเก็บขยะและขอถังขยะ ) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2) ด้านการขอใช้น้ำประปา ( กองช่าง )

3) ด้านสวัสดิการสังคม การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ( สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ) ซึ่งครอบคลุมรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

#### วิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยอ้างอิงจากทะเบียนรายชื่อผู้มาใช้บริการและเบอร์โทรศัพท์ จากส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ , ด้าน

### ค่าระดับความคิดเห็น

- มากที่สุด มีค่าเป็น 5
- มาก มีค่าเป็น 4
- ปานกลาง มีค่าเป็น 3
- น้อย มีค่าเป็น 2
- น้อยที่สุด มีค่าเป็น 1

### เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

- พึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00
- พึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20
- พึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40
- พึงพอใจน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60
- พึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80

### กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนปี 2565 จำนวน 30 ราย
- ผู้ขอใช้บริการเก็บขยะและขอลงขยะปี 2565 จำนวน 19 ราย
- ผู้ขอใช้น้ำประปา ปี2565 จำนวน 8 ราย

### สรุปผลการประเมิน

การสรุปผลประเมินผู้ประเมินนำเสนอโดยเรียงลำดับด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของงานจากมากไปน้อย ดังนี้

#### ลำดับที่ 1 ด้านสวัสดิการสังคมการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็น ร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด

### ลำดับที่ 2 ด้านการขอใช้น้ำประปา

พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.4 พึงพอใจมากที่สุด

### ลำดับที่ 3 ด้านการขอบริการเก็บขยะและขอถังขยะ

พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.2 พึงพอใจมากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=5$ ) คิดเป็นร้อยละ 100 พึงพอใจมากที่สุด

**สรุปผล** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 พบว่าโดยภาพรวมทั้ง 3ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100  
ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}=5$ ) ระดับพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6  
ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}=4.78$ ) ระดับพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2  
ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}=4.96$ ) ระดับพึงพอใจมากที่สุด

### ปัญหา/อุปสรรค


ไม่มี

### ข้อเสนอแนะ

ควรรักษาคุณภาพการบริการที่ดีให้คงไว้และควรสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านอื่นๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกภารกิจ

จึงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ผู้รายงาน

ลงชื่อ.....

(นางจินตนา สวัสดิ์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

-ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายธนาวุธ สายทุธ)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายเทวัญ นวลมณี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า

-ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายมนชัย วัฒนกุลโชคชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า