



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร ๘๑๕๐๑/

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม (Citizen Feedback) การบริการตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมได้ดำเนินการขับเคลื่อน โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามแผนการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ถึง ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ ดำเนินการขับเคลื่อนโครงการ จำนวน ๙ หมู่บ้านในพื้นที่ตำบลศรีเมืองชุม ทั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นสุนัขและแมวที่ประชาชนเลี้ยง และรวมถึงสัตว์ที่มีเจ้าของและไม่มีเจ้าของในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม รวมทั้งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่นำมาฉีดวัคซีนเพื่อจักได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของการบริการงานดังกล่าวไปปรับปรุงแนวทางการให้ดำเนินการโครงการในครั้งต่อไป

ผลการประเมิน ระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลความประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๓.๖๔ แปลผลระดับคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๑๐

ในการนี้ได้มีประชาชนได้แสดงความคิดเห็น โดยสำนักปลัดได้ดำเนินการสรุปแล้วดังนี้

๑. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการฉีดวัคซีนเพื่อจักได้บริการให้ทั่วถึงและรวดเร็ว
๒. การเพิ่มช่องทางการบริการโดยการดำเนินการรณรงค์ฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าตามแต่ละบ้านที่ได้ลงทะเบียนไว้

### ข้อพิจารณา

- เห็นควรสำเนาแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงในการดำเนินการโครงการในปีถัดไป

- เห็นควรพิจารณาให้นำข้อแสดงความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินการโครงการในครั้งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอภิษฎา บุญลือ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

.....  
.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวทันตา ชุมเปีย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติในสิ่งที่เกี่ยวเนื่องต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายพ่ายพ หมายมั่น)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าถูกต้องสมควร จึงขอเสนอให้ประธานสภาตำบลพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวทันตา ชุมเปีย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ความเห็นของ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

นายเดช ดิโนน

(ลงชื่อ)

(นายเดชชัย ลาวิชัย)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม (Citizen Feedback)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การบริการตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒	๒๔.๐๐
หญิง	๓๘	๗๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศชาย (ร้อยละ ๒๔.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๒ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๐	๐
๒๕ - ๓๐ ปี	๔	๘.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
๔๑ ปีขึ้นไป	๓๒	๖๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๒ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๖๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๓ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๕	๑๐.๐๐
ประถมศึกษา	๔๒	๘๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓	๖.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ ๘๔.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา

มีต่ำกว่าประถมศึกษา (ร้อยละ ๑๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยสุดจำแนกระดับการศึกษา คือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๔ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ข้าราชการ	-	-
ผู้นำชุมชน	๓	๖.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๔๔	๘๘.๐๐
อาสาสมัครสาธารณสุข	๓	๖.๐๐
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ/ตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชน (ร้อยละ ๘๘.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาผู้นำชุมชน (ร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และลำดับต่อมาอาสาสมัครสาธารณสุข (ร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

## ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	x	SD	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๓	๐.๔๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	๔.๗๖	๐.๔๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕.๐๐	๐.๐๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๓๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๗ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	x	SD	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๙๘	๐.๑๔	มากที่สุด
๒. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๔๓	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๗</b>	<b>๐.๒๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๘ การวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการประชาชนในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระยะเวลา/อุปกรณ์

ด้านระยะเวลา/อุปกรณ์	x	SD	แปลผล
๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก
๒. มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก
รวม	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๙ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านระยะเวลา/อุปกรณ์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๓

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านประโยชน์สำหรับการให้บริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน

ด้านประโยชน์สำหรับการให้บริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน	x	SD	แปลผล
๑. สุนัขและแมวได้รับภูมิคุ้มกันต่อการเกิดโรคพิษสุนัขบ้า	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๒. เจ้าของสัตว์เลี้ยงมีความมั่นใจต่อการรับผิดชอบหากสัตว์เลี้ยงเป็นต้นเหตุของการเกิดกัด หรือข่วนประชาชน	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก
๓. สามารถยืนยันแก่สถานพยาบาลได้หากสัตว์เลี้ยงกัดหรือข่วนประชาชน โดยมีสัญลักษณ์ประจำตัวสัตว์และใบรับการฉีดวัคซีนยืนยัน	๔.๕๑	๐.๕๑	มาก
รวม	๔.๖๗	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๑๐ การวิเคราะห์ความพึงพอใจมีต่อการให้บริการด้านประโยชน์สำหรับการให้บริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๖๗

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการในการดำเนินโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงใจในการให้บริการในแต่ละด้านโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	สรุป ๔ ประเด็น			ระดับคุณภาพ
	X	SD	ร้อยละ	
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๓	๙๗.๐๐	๑๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๘	๙๖.๐๐	๑๐
๓.ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๔๕	๘๗.๔๕	๘
๔.ด้านประโยชน์สำหรับการบริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน	๔.๖๗	๐.๔๖	๙๔.๑๒	๙

จากตารางที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าผลการประเมินโดยรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๓.๖๔ (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๗) แปลผลระดับคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๑๐

#### ข้อแสดงความคิดเห็นของประชาชน

ในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำตอบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การปกครองส่วนตำบลศรีเมืองชุม ควรปรับปรุง การดำเนินโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมครั้งต่อไปอย่างไร สามารถสรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

๑.การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการฉีดวัคซีน

๒.ควรบริการฉีดวัคซีนตามบ้านเรือนประชาชนมากกว่าให้ประชาชนนำสัตว์เลี้ยงมาฉีดตามจุดที่ทางหน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้ เพื่อความสะดวกของประชาชน

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑.การดำเนินโครงการดังกล่าว ต้องเน้นการบริการให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ประชาชนเจ้าของสัตว์เลี้ยงเห็นถึงความสะดวกสบายในการช่วยการป้องกันโรคพิษสุนัข

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑.ศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

๒.เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการ ปัญหาและสภาพการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

๓. ควบคู่การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

### การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ใช้เกณฑ์การสอบถามลิเคิร์ต ( Likert) ซึ่งเป็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำไปใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งเป็นออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในแนวสเกลได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน ๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน ๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน ๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน ๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน ๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

### การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ได้จากระดับการประเมินผล ใช้เกณฑ์ ดังนี้

๑. ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายความว่า	มากที่สุด
๒. ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายความว่า	มาก
๓. ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายความว่า	ปานกลาง
๔. ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายความว่า	น้อย
๕. ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายความว่า	น้อยที่สุด

## ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่มากคิดเป็นร้อยละโดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

## การแปลผลระดับคุณภาพตามค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงใจ

ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๙๕.๕๑ - ๑๐๐	ระดับคุณภาพ	๑๐
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๙๐.๕๑ - ๙๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๙
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๘๕.๕๑ - ๙๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๘
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๘๐.๕๑ - ๘๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๗
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๗๕.๕๑ - ๘๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๖
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๗๐.๕๑ - ๗๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๕
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๖๖.๕๑ - ๗๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๔
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๖๐.๕๑ - ๖๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๓
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๕๕.๕๑ - ๖๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๒
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๕๑.๕๐ - ๕๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๑
ร้อยละความพึงใจของผู้รับบริการ	๕๐	ระดับคุณภาพ	๐



สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม (Citizen Feedback)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การบริการตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒	๒๔.๐๐
หญิง	๓๘	๗๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศชาย (ร้อยละ ๒๔.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๒ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๐	๐
๒๕ - ๓๐ ปี	๔	๘.๐๐
๓๕ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
๔๕ ปีขึ้นไป	๓๒	๖๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๒ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๖๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา มีอายุ ๓๕-๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๓ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๕	๑๐.๐๐
ประถมศึกษา	๔๒	๘๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้นเทียบเท่า	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓	๖.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ ๘๔.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา

มีต่ำกว่าประถมศึกษา (ร้อยละ ๑๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยสุดจำแนกระดับการศึกษา คือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๔ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ข้าราชการ	-	-
ผู้นำชุมชน	๓	๖.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๔๔	๘๘.๐๐
อาสาสมัครสาธารณสุข	๓	๖.๐๐
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ/ตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชน (ร้อยละ ๘๘.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาผู้นำชุมชน (ร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และลำดับต่อมาอาสาสมัครสาธารณสุข (ร้อยละ ๖.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

## ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	x	SD	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๓	๐.๔๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	๔.๗๖	๐.๔๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕.๐๐	๐.๐๐	มาก
รวม	๔.๘๑	๐.๓๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	x	SD	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๕๘	๐.๑๔	มากที่สุด
๒. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๔๓	มาก
รวม	๔.๘๗	๐.๒๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ การวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการประชาชนในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระยะเวลา/อุปกรณ์

ด้านระยะเวลา/อุปกรณ์	x	SD	แปลผล
๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก
๒. มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก
รวม	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๙ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านระยะเวลา/อุปกรณ์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๓

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านประโยชน์สำหรับการให้บริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน

ด้านประโยชน์สำหรับการให้บริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน	x	SD	แปลผล
๑. สุนัขและแมวได้รับภูมิคุ้มกันต่อการเกิดโรคพิษสุนัขบ้า	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๒. เจ้าของสัตว์เลี้ยงมีความมั่นใจต่อการรับผิดชอบหากสัตว์เลี้ยงเป็นต้นเหตุของการเกิดกัด หรือข่วนประชาชน	๔.๗๓	๐.๔๕	มาก
๓. สามารถยืนยันแก่สถานพยาบาลได้หากสัตว์เลี้ยงกัดหรือข่วนประชาชน โดยมีสัญลักษณ์ประจำตัวสัตว์และใบรับการฉีดวัคซีนยืนยัน	๔.๕๑	๐.๕๑	มาก
รวม	๔.๖๗	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๑๐ การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านประโยชน์สำหรับการให้บริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๖๗

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการในการดำเนินโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงใจในการให้บริการในแต่ละด้านโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	สรุป ๔ ประเด็น			ระดับคุณภาพ
	X	SD	ร้อยละ	
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๓	๙๗.๐๐	๑๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๘	๙๖.๐๐	๑๐
๓.ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๔๕	๘๗.๔๕	๘
๔.ด้านประโยชน์สำหรับการบริการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าแก่สัตว์เลี้ยงในชุมชน	๔.๖๗	๐.๔๖	๙๔.๑๒	๙

จากตารางที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าผลการประเมินโดยรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๓.๖๔ (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๗) แปลผลระดับคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๑๐

**ข้อแสดงความคิดเห็นของประชาชน**

ในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำตอบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การปกครองส่วนตำบลศรีเมืองชุม ควรปรับปรุง การดำเนินโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตำบลศรีเมืองชุมครั้งต่อไปอย่างไร สามารถสรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

๑.การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการฉีดวัคซีน

๒.ควรบริการฉีดวัคซีนตามบ้านเรือนประชาชนมากกว่าให้ประชาชนนำสัตว์เลี้ยงมาฉีดตามจุดที่ทางหน่วยงานจัดเตรียมไว้ให้ เพื่อความสะดวกของประชาชน

**ข้อเสนอแนะทั่วไป**

๑.การดำเนินโครงการดังกล่าว ต้องเน้นการบริการให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ประชาชนเจ้าของสัตว์เลี้ยงเห็นถึงความสะดวกสบายในการช่วยการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

๑.ศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

๒.เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการ ปัญหาและสภาพการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

๓. ควบคู่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

### การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ใช้เกณฑ์การสอบถามลิเคิร์ต ( Likert) ซึ่งเป็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำไปใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

กำหนดระดับความพึงใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งเป็นออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในแนวลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจ พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

### การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ได้จากระดับการประเมินผล ใช้เกณฑ์ ดังนี้

๑. ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายความว่า	มากที่สุด
๒. ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายความว่า	มาก
๓. ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายความว่า	ปานกลาง
๔. ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายความว่า	น้อย
๕. ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายความว่า	น้อยที่สุด

### ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่มากคิดเป็นร้อยละโดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

### การแปลผลระดับคุณภาพตามค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๙๕.๕๑ - ๑๐๐	ระดับคุณภาพ	๑๐
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๙๐.๕๑ - ๙๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๙
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๘๕.๕๑ - ๙๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๘
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๘๐.๕๑ - ๘๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๗
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๗๕.๕๑ - ๘๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๖
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๗๐.๕๑ - ๗๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๖๖.๕๑ - ๗๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๔
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๖๐.๕๑ - ๖๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๓
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๕๕.๕๑ - ๖๐.๕๐	ระดับคุณภาพ	๒
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่าง ๕๑.๕๐ - ๕๕.๕๐	ระดับคุณภาพ	๑
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕๐	ระดับคุณภาพ	๐