



รายงานการติดตามและประเมินผลโครงการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

รายงานการติดตามและประเมินผลโครงการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้จัดการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (หนังสือสำนักปลัด ที่ นบ ๕๑๐๐๑/๗๑๔ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๖)

กระบวนการติดตามและประเมินผลโครงการ

จากการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ครั้งที่ ๒/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ได้มีมติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี สอดถามความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงานโครงการที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ดังนั้น เพื่อดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการ จึงได้ดำเนินการตามมติที่ประชุมโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เครื่องมือ แบบสอบถาม (รูปแบบการประเมินโครงการ CIPP MODEL)
 ๒. การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
 ๓. เกณฑ์การประเมิน ๑) กำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในหนังสือที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว.๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ ดังนี้
 - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐-๑๐๐ เท่ากับ ๕ คะแนน
 - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐-๗๙ เท่ากับ ๔ คะแนน
 - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๐-๖๙ เท่ากับ ๓ คะแนน
 - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๐-๕๙ เท่ากับ ๒ คะแนน
 - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๔๐-๔๙ เท่ากับ ๑ คะแนน
- การผ่านประเมินจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๓ คะแนน

๒) เกณฑ์การวัดและให้ความหมายระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้รับบริการแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ หมายถึง มากที่สุด
- ๔ หมายถึง มาก
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

๓) เกณฑ์การให้ความหมาย (แปรผล) ของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ของประชาชนหรือผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ – ๕.๐๐ หมายความว่า มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ – ๔.๑๙ หมายความว่า มาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ – ๓.๓๙ หมายความว่า ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ – ๒.๕๙ หมายความว่า น้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๗๙ หมายความว่า น้อยที่สุด

๔. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ คน

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรโดยรวม

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๑๐	๔๐
๑.๒ หญิง	๑๕	๖๐
๒. อายุ		
๒.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒.๒ ๒๐-๒๙ ปี	๕	๒๐
๒.๓ ๓๐-๓๙ ปี	๑๔	๕๖
๒.๔ ๔๐-๔๙ ปี	๖	๒๔
๒.๕ ๕๐-๕๙ ปี	-	-
๒.๖ ๖๐ ปีขึ้นไป	-	-

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
๓. วุฒิการศึกษา		
๓.๑ ประถมศึกษา	-	-
๓.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
๓.๓ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕	๒๐
๓.๔ ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๕	๒๐
๓.๕ ปริญญาตรี	๑๕	๖๐
๓.๖ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๓.๗ อื่น ๆ	-	-
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๔.๑ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๐	๔๐
๔.๒ พนักงานบริษัทเอกชน	๖	๒๔
๔.๓ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๔
๔.๔ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑	๔
๔.๕ เกษตรกร	-	-
๔.๖ รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๒	๘
๔.๗ นักเรียน/นักศึกษา	๓	๑๒
๔.๘ แม่บ้าน/ข้าราชการบำนาญ/ว่างงาน	-	-
๔.๙ อื่น ๆ	๒	๘

สรุป

จากตารางที่ ๑ สามารถสรุปลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมส่วนใหญ่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๐) มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี (ร้อยละ ๕๖) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ ๖๐) สถานภาพการทำงานในปัจจุบันข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ ๔๐)

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตารางที่ ๒ ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	ค่าเฉลี่ย (x̄)
๑. การประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๖ ๖๔%	๙ ๓๖%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๔
๒	มีการให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	๑๑ ๔๔%	๑๓ ๕๒%	๑ ๔%	- -	- -	- -	๔.๔๐
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๖ ๖๔ %	๙ ๓๖%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๔
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๕ ๖๐%	๑๐ ๔๐%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๐
รวม		๕๘ ๕๘%	๔๑ ๔๑%	๑ ๑%	- -	- -	- -	๔.๕๗
๒. การประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕	เต็มใจ พร้อมให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๒๐ ๘๐%	๕ ๒๐%	- -	- -	- -	- -	๔.๘๐
๖	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘ ๗๒%	๗ ๒๘%	- -	- -	- -	- -	๔.๗๒
๗	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๖ ๖๔%	๙ ๓๖%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๔
๘	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๕ ๖๐%	๑๐ ๔๐%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๐

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	
๙	มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๗ ๖๘%	๗ ๒๘%	๑ ๔%	- -	- -	- -	๔.๖๔
รวม		๘๖ ๖๘.๘๐%	๓๘ ๓๐.๔๐%	๑ ๐.๘๐%	- -	- -	- -	๔.๖๕

๓. การประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑๐	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม ในการเดินทาง มารับบริการ	๑๕ ๖๐%	๑๐ ๗๐%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๐
๑๑	ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ	๑๓ ๕๒%	๑๒ ๔๘%	- -	- -	- -	- -	๔.๕๒
๑๒	คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๑๓ ๕๒%	๑๒ ๔๘%	- -	- -	- -	- -	๔.๕๒
๑๓	ป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๓ ๕๒%	๑๒ ๔๘%	- -	- -	- -	- -	๔.๕๒
๑๔	ความสะอาด ของสถานที่	๑๖ ๖๔%	๙ ๔๔%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๔
รวม		๗๐ ๕๖%	๕๕ ๔๔%	- -	- -	- -	- -	๔.๕๖

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ	ค่าเฉลี่ย (x̄)
๔. การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑๕	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ	๑๖ ๖๔%	๙ ๓๖%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๔
๑๖	ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๕ ๖๐%	๑๐ ๔๐%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๐
รวม		๓๑ ๖๒%	๑๙ ๓๘%	- -	- -	- -	- -	๔.๖๒
เฉลี่ยรวม		๒๔.๕ ๖๑.๒๐%	๑๕.๓ ๓๘.๓๕%	๒ ๐.๕๕%	- -	- -	- -	๔.๖๐

สรุป

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวมเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ของการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐)

ซึ่งหากพิจารณาตามหลักเกณฑ์การประเมินผลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (หนังสือที่ มท ๐๘๙๒/ว๔๓๕) ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๓ คะแนนในโครงการฯ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมคิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อภาพรวมของโครงการฯ

๖. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- อินเทอร์เน็ตควรได้รับการปรับปรุง

นายธนพัฒน์ วิเชียรเลิศ
(ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์)

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ