

## แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

### ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบ้านเป้า

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

#### ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน ๘ ชุมชน ๒,๑๓๑ ครัวเรือน โดยการสุ่มตัวอย่าง ง่าย ๆ คือ ๕๐% ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น ๑,๐๖๕ ครัวเรือน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเป้า จำนวน ๑,๐๖๕ ครัวเรือน โดยสัมภาษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้ประเมินได้รวบรวมนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง ซึ่งได้รวบรวมแบบสอบถามที่ประชาชนมารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านเป้า ประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ใน ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

#### การสร้างและทดสอบแบบสอบถาม

ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาถึงตัวบ่งชี้และขอบเขตการประเมิน
๒. ศึกษารายละเอียดโครงการ แผนงาน ข้อบัญญัติ กระบวนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการประเมินและเหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการประเมิน

๓. การสร้างแบบสอบถาม สอบถามความพึงพอใจประชาชน มีเกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ ดังนี้  
ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด  
ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก  
ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจดี

ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๖๒	๓๐.๑๗
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๔๘	๒๙.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๘๐	๒๓.๓๓
- ปริญญาตรีขึ้นไป	๒๑๐	๑๗.๕๐
๔. อาชีพหลัก		
- รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	๔๙	๔.๐๘
- เอกชน/ รัฐวิสาหกิจ	๑๙๗	๑๖.๔๒
- เกษตรกร	๔๘๖	๔๐.๕๐
- รับจ้าง/อื่น ๆ	๔๖๘	๓๙.๐๐

จากตารางที่ ๑ จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ ๕๓.๓๓ เป็นผู้ชายร้อยละ ๔๖.๖๗ เมื่อพิจารณาตามวัยวุฒิผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๗.๗๗ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๓๓.๒๒ , อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี ร้อยละ ๙.๐๕ ในขณะที่การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ ๓๐.๑๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๙.๐๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๒๓.๓๓ และระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๗.๕๐ ในด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรร้อยละ ๔๐.๕๐ รับจ้างอื่น ๆ ร้อย ๓๙.๐๐ เอกชนรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๖.๔๒ และรับราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ ๔.๐๘

ระดับ ๒ หมายถึง ฟังพอใจพอใช้

ระดับ ๑ หมายถึง ควรปรับปรุง

๔. นำแบบสอบถามดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประเมินเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบ เพื่อให้เกิดความตรงตามเนื้อหา เมื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว จึงนำเอาแบบสอบถามนั้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้ประเมินได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามมาประมวลผลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้เหมาะสมกับระดับการวัดข้อมูลและประเภท ซึ่งได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ และค่าร้อยละ

๒. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (X) โดยเกณฑ์ตัดสิน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย

๕	หมายถึง	ฟังพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	ฟังพอใจมาก
๓	หมายถึง	ฟังพอใจดี
๒	หมายถึง	ฟังพอใจพอใช้
๑	หมายถึง	ควรปรับปรุง

การประเมินคะแนน ใช้หลักการเทียบจากค่าเฉลี่ย เป็นร้อยละ ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๕.๐๐

ดังนั้น ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดได้ ๑๐๐%

$$\text{ค่าร้อยละคิดได้จาก } \frac{\text{---}}{๕.๐๐} \times ๑๐๐$$

การแปลงค่าคะแนนจากร้อยละเป็นระดับความพึงพอใจ

ร้อยละ	๘๐ - ๑๐๐	คิดเป็น	๓.๐๐	คะแนน
ร้อยละ	๗๕ - ๗๙	คิดเป็น	๖.๐๐	คะแนน
ร้อยละ	๗๐ - ๗๔	คิดเป็น	๕.๐๐	คะแนน
ร้อยละ	๖๕ - ๖๙	คิดเป็น	๔.๐๐	คะแนน
ร้อยละ	๖๐ - ๖๔	คิดเป็น	๓.๐๐	คะแนน
ร้อยละ	๕๕ - ๕๙	คิดเป็น	๒.๐๐	คะแนน
ร้อยละ	๕๐ - ๕๔	คิดเป็น	๑.๐๐	คะแนน
ต่ำกว่าร้อยละ	๕๐	คิดเป็น	๐.๐๐	คะแนน



### วิเคราะห์ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป้า ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยได้ทอดแบบสอบถามจำนวน ๑,๔๕๐ ฉบับ แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ๑,๒๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านกระบวนการทำงาน

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านเจ้าหน้าที่ และการบริการ

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าไปรับบริการ

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑,๒๐๐ คน มีภูมิหลังทางด้าน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังตารางที่ ๑ ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

N = ๑,๒๐๐

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- เพศชาย	๕๖๐	๔๖.๖๗
- เพศหญิง	๖๔๐	๕๓.๓๓
๒. อายุ (ปี)		
- ต่ำกว่า ๓๐	๒๓๐	๒๐.๐๐
- ๓๑ - ๔๕	๔๓๔	๓๖.๑๗
- ๔๖ - ๖๐	๓๘๒	๓๑.๘๓
- มากกว่า ๖๐	๑๕๔	๑๒.๙๓

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า ด้าน  
กระบวนการทำงาน

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

N = ๑,๒๐๐

รายการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คะแนน
๑.๑ ได้รับการบริการทันต่อเหตุการณ์	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๗
๑.๒. กรณีมีปัญหาได้รับการสนองตอบอย่างรวดเร็ว	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๗
๑.๓ ลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	๔.๒๘	๘๕.๖๐	๗
๑.๔ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเรียบริ้อย/รวดเร็วทัน ต่อสถานการณ์	๔.๑๙	๘๓.๑๙	๗
<b>สรุปคะแนนผลการประเมิน</b>	<b>๔.๒๕</b>	<b>๘๔.๘๔</b>	<b>๗</b>

จากตารางที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า ด้านกระบวนการทำงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ร้อยละตามระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้ดังนี้ ลำดับขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X}$  = ๔.๒๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เป็นอันดับแรก ด้านรับการบริการทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ เป็นอันดับรอง กรณีมีปัญหาได้รับการสนองตอบอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$  = ๔.๒๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเรียบริ้อย/รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ( $\bar{X}$  = ๔.๑๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๙ เป็นลำดับสุดท้าย แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านเป่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๔ ซึ่งสามารถคิดเป็นคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

N = ๑,๒๐๐

รายการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คะแนน
๒.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน(การพูดจาไพเราะ ตอบ คำถามชัดเจน)	๔.๒๘	๘๕.๖๐	๓
๒.๒.มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จทัน เหตุการณ์	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๓
๒.๓.มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๓
<b>สรุปคะแนนผลการประเมิน</b>	<b>๔.๒๙</b>	<b>๘๕.๙๓</b>	<b>๓</b>

จากตารางที่ ๓.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านเจ้าหน้าที่ และการบริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ร้อยละตามระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้ดังนี้ มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X}$  = ๔.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ เป็นอันดับแรก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน(การพูดจาไพเราะ ตอบคำถามชัดเจน) ( $\bar{X}$  = ๔.๒๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ เป็นอันดับรอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน (การพูดจาไพเราะ ตอบคำถามชัดเจน) ( $\bar{X}$  = ๔.๒๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เป็นลำดับสุดท้าย แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านเป้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๓ ซึ่งสามารถคิดเป็นคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน



๔.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

ตารางที่ ๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

N = ๑,๒๐๐

รายการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คะแนน
๓.๑ มีป้ายบอกสถานที่ บุคคลสำหรับติดต่อชัดเจน	๔.๑๖	๘๓.๒๐	๓
๓.๒ ได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการกรอกเอกสารต่าง ๆ	๔.๓๓	๘๗.๔๐	๓
๓.๓ มีที่พัก มีน้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาดอย่างพอเพียง	๔.๓๓	๘๖.๐๐	๓
<b>สรุปคะแนนผลการประเมิน</b>	<b>๔.๒๘</b>	<b>๘๕.๕๓</b>	<b>๓</b>

จากตารางที่ ๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และร้อยละตามระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้ดังนี้ ได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการกรอกเอกสารต่าง ๆ ( $\bar{X}$  = ๔.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ เป็นอันดับแรก มีที่พัก มีน้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาดอย่างพอเพียง ( $\bar{X}$  = ๔.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เป็นอันดับรอง มีป้ายบอกสถานที่ บุคคลสำหรับติดต่อชัดเจน ( $\bar{X}$  = ๔.๑๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เป็นลำดับสุดท้าย แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านเป้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๓ ซึ่งสามารถคิดเป็นคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

**สรุปผลการประเมิน**

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป้า ทั้ง ๓ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ และค่าร้อยละ ๘๕.๘๔
- ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ และค่าร้อยละ ๘๕.๙๓
- ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ และค่าร้อยละ ๘๕.๕๓

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป้า วิเคราะห์จากแบบสอบถาม จำนวน ๑,๒๐๐ ฉบับ จึงสรุปข้อเสนอแนะเพื่อที่จะให้เทศบาลนำไปปรับปรุงแก้ไขดังนี้

๑. การปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน ยุ่งยาก มีขั้นตอนมากเกินไปควรลดจำนวนเอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติให้สั้นลง
๒. พนักงาน เจ้าหน้าที่ ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ อุทิศตนให้แก่ราชการมากกว่านี้ รวมทั้งการพูดจาด้วยความสุภาพเรียบร้อยกับผู้มาให้บริการ
๓. เทศบาลตำบลบ้านเป้าควรจัดที่พักคอยสำหรับผู้มาติดต่อราชการและควรจัดหาน้ำดื่มให้เพียงพอ
๔. การติดต่อกับส่วนราชการต่าง ๆ พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการต้อนรับประชาชนมากกว่านี้
๕. สถานที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ยังไม่มีต้องจอดตามร่มไม้ทำให้ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย