



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๑

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ใน ๔ ด้านคือ (๑) งานด้านโยธา (การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลาดยาง) (๒) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น) (๓) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้; การทำลูกประคบฯ) และ (๔) งานด้านอื่นๆ (การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) โดยประชากรในแต่ละด้านมีดังนี้ (๑) งานด้านโยธา (การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลาดยาง) คือ ประชาชนผู้ใช้นนหมู่ที่ ๔ จำนวน ๙๑๘ คน (๒) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น) คือ ประชาชนผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการให้ความรู้ในการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น จำนวน ๑๒๙ คน (๓) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้; การทำลูกประคบฯ) คือ ประชาชนผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้; การทำลูกประคบฯ จำนวน ๓๙ คน (๔) งานด้านอื่นๆ (การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) คือ ประชาชนผู้ได้รับบริการในพื้นที่หมู่ ๒, ๓ และ ๔ จำนวน ๔,๓๘๘ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านโยธา (การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลาดยาง) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้; การทำลูกประคบฯ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานด้านอื่นๆ (การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ อบต.จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะและทางสาธารณะ เช่น การแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบเมื่อพบเห็นไฟฟ้าสาธารณะหรือและทางสาธารณะชำรุด เป็นต้น

๕.๒) เสนอให้ อบต.มีการจัดทำสติ๊กเกอร์เบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินเพื่อแจ้งเหตุอัคคีภัยหรือสาธารณภัยอื่นๆ มาแจก/ติดให้ทุกบ้านในชุมชน และบริเวณทางผ่านในชุมชน โดยเพิ่มจำนวนสติ๊กเกอร์เบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินในพื้นที่ ที่เกิดเหตุอัคคีภัยบ่อยครั้งเป็นพิเศษ

๕.๓) เสนอให้ อบต. มีการประสานงานกับองค์กรภาคธุรกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่งเสริมอาชีพลูกประคบ เพื่อเป็นการสร้างแนวทางด้านธุรกิจ อันจะนำไปสู่การสร้างอาชีพและรายได้อย่างแท้จริง

ชื่อ	นาม
๑ โครงสร้าง	
๒ ข้อมูลผู้บริหาร	

๑๘	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจ
๑๙	รายงานการกำกับติดตามการใช้ง
๒๐	รายงานผลการใช้จ่ายงบประม

ตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ		คะแนนที่ได้
ขั้นสูง	ขั้นต่ำ	
๑. มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	-	๑๐
๒. มากกว่าร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๕	๙
๓. มากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๙๐	๘
๔. มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๕	๗
๕. มากกว่าร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๘๐	๖
๖. มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๕	๕
๗. มากกว่าร้อยละ ๖๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๗๐	๔
๘. มากกว่าร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๕	๓
๙. มากกว่าร้อยละ ๕๕ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๖๐	๒
๑๐. มากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	ไม่ถึงร้อยละ ๕๕	๑
๑๑. น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	-	๐

๒.๔ การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๒.๔.๑ การนับจำนวนผู้พึงพอใจให้นับเฉพาะผู้ตอบระดับ “พึงพอใจ” และ “พึงพอใจมาก” หรือเฉพาะผู้ตอบระดับ ๔ และ ๕ เท่านั้น

๒.๔.๒ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบ ๑ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ

พื่อนน้อยมาก (๑)	พื่อนพื่อนน้อย (๒)	พื่อนพื่อน ปานกลาง (๓)	พื่อนพื่อน (๔)	พื่อนพื่อนมาก (๕)
๐	๐	๔๐	๕	๕๐

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พื่อนพื่อนการบริการ ๕๐ คน คือ พื่อนพื่อน (๔) = ๕ คน + พื่อนพื่อนมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพื่อนพื่อน = ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และเมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพื่อนพื่อนตามตารางที่ ๒ จะได้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบใน ๑ ด้าน ซึ่งมีจำนวน ๕ ข้อมีดังนี้

ตารางที่ ๔ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	๑	๒	๓	๔	๕
มีความพื่อนพื่อน (๔+๕)	๘๗	๘๙	๘๕	๘๘	๘๖
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๓.๖๘	๘๙.๔๗	๙๒.๖๓	๙๐.๕๓

จากตารางอธิบายได้ว่า แบบสอบถามในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ สอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๔๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= (๔๑.๕๘ + ๔๓.๖๘ + ๔๔.๔๗ + ๔๒.๖๓ + ๔๐.๕๓) / ๕$$

$$= ๔๑.๕๘$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๔ คะแนน
๔.๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	๑	๒	๓	๔
คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๕๘	๔๑.๕๘	๔๐.๗๔	๔๑.๓๗
ผลการประเมิน	๔	๔	๔	๔

$$= (๔๑.๕๘ + ๔๑.๕๘ + ๔๐.๗๔ + ๔๑.๓๗) / ๔$$

$$= ๔๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๔ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อม
เสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้มี ความพึง พอใจ	ร้อยละเฉลี่ย ของผู้มี ความพึงพอใจ	ผล การ ประเมิน
๑. งานด้านโยธา (การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลาดยาง)	๒๗๙	๙๓.๐๕	๙
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกัน และระงับอัคคีภัยเบื้องต้น)	๙๘	๙๓.๑๗	๙
๓. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การ ส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้; การทำลูกประคบฯ)	๓๙	๙๓.๐๐	๙
๔. งานด้านอื่นๆ (การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ)	๓๖๗	๙๓.๐๕	๙
รวม	-	๙๓.๐๖	๙

จากตารางที่ ๑๐ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม
ทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ โดยมีผล
ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (๑) งานด้านโยธา (การปรับปรุง/ซ่อมแซม
ถนนลาดยาง) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕ โดยมีผล
ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับอัคคีภัย
เบื้องต้น) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗ โดยมีผลประเมิน
ตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๓) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้;
การทำลูกประคบฯ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดย
มีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ (๔) งานด้านอื่นๆ (การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) กลุ่มตัวอย่างมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ข้อค้นพบ

๑.๑ งานด้านโยธา (การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลาดยาง)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต. มีการสนใจและใส่ใจดูแลซ่อมแซมและปรับปรุงผิถนนทำให้
การขับขี่ปลอดภัยอยู่เป็นประจำ

๑.๒ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต.มีการซักซ้อมเพื่อรับมือการเกิดเหตุไฟไหม้ และมีการแจ้ง
เตือนให้ระวังเรื่องอัคคีภัยอยู่เป็นประจำ