



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ (๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา (๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) (๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และ (๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับ
บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๒

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ (๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา (๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) (๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และ (๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ โดยประชากรในแต่ละด้านมีดังนี้ (๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา คือ ครั้วเรือน จำนวน ๗๒๔ ครั้วเรือน (๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) คือ ประชาชนผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ จำนวน ๓๐ คน (๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า คือ ครั้วเรือน จำนวน ๑๕๔ ครั้วเรือน และ (๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ คือ ประชาชนผู้ได้รับบริการในพื้นที่หมู่ ๓ ตำบลบ้านใหม่ จำนวน ๒๖๖ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะสามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ อบต.เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้ ทางช่องทางต่างๆมากขึ้น เช่น เสียงตามสายของวิทยุชุมชน การติดโฆษณาถึงรายละเอียดของโครงการที่ศาลาประชาสัมพันธ์ชาวของชุมชนหรือหมู่บ้าน

๕.๒) เสนอให้ อบต. มีการจัดการทางด้านการตลาดที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญทางการตลาดมาดำเนินงานเพื่อหาตลาดสินค้าให้กับผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้

๕.๓) เสนอให้ อบต.ควรมีการประสานงานกับองค์กรภาคธุรกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่งเสริมอาชีพลูกประคบ เพื่อเป็นการสร้างแนวทางด้านธุรกิจ อันจะนำไปสู่การสร้างอาชีพและรายได้อย่างแท้จริง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	๑
ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	๓
การดำเนินการประเมิน	๔
ผลการประเมิน	๔
ตอนที่ ๑ การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา	๔
ตอนที่ ๒ การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)	๑๓
ตอนที่ ๓ การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๑๗
ตอนที่ ๔ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒	๒๑
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๒๕
ภาคผนวก	๒๗
๑. ผู้ดำเนินการประเมิน	๒๘
๒. รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล	๒๘
๓. ตัวอย่างแบบสอบถาม	๒๙
๔. ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	๓๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	๖
๒	เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจ	๗
๓	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในแต่ละข้อ	๗
๔	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๗
๕	ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม	๘
๖	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา	๙
๗	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)	๑๓
๘	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๑๗
๙	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบาง ประแดง ซอย ๒	๒๑
๑๐	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน	๒๕

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่*

๑. ที่ตั้งและอาณาเขต

ในสมัยก่อนราษฎรได้อพยพมาทางเรือ และตั้งถิ่นฐานอยู่ริมฝั่งแม่น้ำ ลำคลอง โดยจับจองที่ดินรวมกันอยู่เป็นกลุ่ม ได้ปลูกบ้านเรือนอยู่อาศัย ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ค้าขาย) อยู่ในหมู่ที่ ๒ ปัจจุบันมีชื่อเรียกว่า “คลองบ้านเก่า” อยู่ติดกับบ้านเชิงเลน (ตำบลบางช้าง) สภาพของชุมชนการตั้งถิ่นฐานของบ้านเรือน อยู่ริมฝั่งคลองนั้น สภาพชุมชนไม่เป็นระเบียบ ประกอบกับการสร้างบ้านเรือน ไม่คงทนถาวรและตั้งอยู่มานาน เก่า ชำรุด ทรุดโทรม ชาวบ้านก็ได้ขยายถิ่นฐานจากบ้านเก่า มาประกอบอาชีพ และสร้างบ้านเรือนขึ้นใหม่มากหลังคาเรือน ชาวบ้านจึงเรียกชื่อถิ่นที่อยู่ใหม่ว่า “บ้านใหม่” ตำบลบ้านใหม่มีพื้นที่รับผิดชอบโดยประมาณ ๕.๑๕ ตารางกิโลเมตร หรือ ๓,๒๑๒ ไร่ โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสามพรานเป็นระยะทางประมาณ ๙ กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครปฐม ๓๐ กิโลเมตร ตำบลบ้านใหม่มีหมู่บ้านจำนวน ๕ หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ ๑ บ้านเทียนดัด (เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่) หมู่ ๒ บ้านเก่า หมู่ ๓ บ้านบางประแดง หมู่ ๔ บ้านสวนผัก และหมู่ ๕ บ้านสวนส้ม (เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่)



ภาพที่ ๑ แผนที่ตำบลบ้านใหม่ (อบต.บ้านใหม่, ๒๕๖๒)

*องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่. (๒๕๖๒). แผนสามปี (๒๕๖๒-๒๕๖๔). นครปฐม. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่.

ตำบลบ้านใหม่มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศ อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ แม่น้ำนครชัยศรี (ท่าจีน) และตำบลท่าข้าม อำเภอสามพราน

ทิศใต้ ตำบลท่าไม้ และตำบลบางยาง อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ทิศตะวันออก แม่น้ำนครชัยศรี (ท่าจีน) และเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน

ทิศตะวันตก ตำบลบางช้าง อำเภอสามพราน

ตำบลบ้านใหม่ ประกอบด้วย ๕ หมู่บ้าน

หมู่ที่ ๑ บ้านเทียนดัด (เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่)

หมู่ที่ ๒ บ้านเก่า (วัดเชิงเทียน, วัดเชิงเลน)

หมู่ที่ ๓ บ้านบางประแดง

หมู่ที่ ๔ บ้านสวนผัก

หมู่ที่ ๕ บ้านสวนส้ม (เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ แบ่งเขตการปกครองบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ออกเป็น ๓

หมู่บ้าน

หมู่ที่ ๒ บ้านเก่า (วัดเชิงเทียน, วัดเชิงเลน)

หมู่ที่ ๓ บ้านบางประแดง

หมู่ที่ ๔ บ้านสวนผัก

๒. โครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่

๒.๑ ถนน

ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่มีเส้นทางการสัญจรติดต่อระหว่างตำบล และหมู่บ้านมีรายละเอียด

ดังนี้

- เส้นทางหลวงชนบทนครปฐม หมายเลข ๑๐๓๔
- ถนนทางหลวงชนบทนครปฐม หมายเลข ๕๐๔๕
- ทางหลวงชนบทสมุทรสาคร หมายเลข ๔๐๑๔ (ซอยวิรุฬหาราษฎร์)

๒.๒ ด้านไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั่วทุกครัวเรือน

๒.๓ ด้านประปา ประกอบด้วย แม่น้ำ ๑ สาย ลำคลอง ๑๕ แห่ง บ่อน้ำบาดาล ๑๑ แห่ง หอดักน้ำประปา คสล. ๑๐ แห่ง และเขื่อน ๕ แห่ง

๒.๕ สถานที่ราชการ/สำคัญ

๒.๕.๑ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางประแดง ๑ แห่ง และโรงเรียนประถมศึกษา ๑ แห่ง

๒.๕.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๑ แห่ง

๒.๕.๓ วัดกัลยาณีทรงธรรม และศาลเจ้า ๒ แห่ง

๒.๕.๔ หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปิมน้ำมันและก๊าซ (ปิมนลอด) ๓ แห่ง และโรงงานอุตสาหกรรม ๒๗ แห่ง

๓. ลักษณะทางสังคม

๑.๓.๑ จำนวนประชากร ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ มีประชากรทั้งสิ้น ๔,๓๘๘ คน แยกเป็นเพศชาย ๒,๑๔๑ คน และเพศหญิง ๒,๒๔๗ คน ครึ่งเรือนทั้งสิ้น ๑,๗๘๐ ครึ่งเรือน

๑.๓.๒ ความหนาแน่นเฉลี่ย ๘๓๓ คน / ตารางกิโลเมตร

๑.๓.๓ นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๕ นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ ๕

๑.๓.๔ การประกอบอาชีพ อาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม พืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ฝรั่ง ชมพู มะนาว มะพร้าว มะม่วง และอาชีพรอง คือ ค้าขายและรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม

๑.๓.๕ การรวมกลุ่มในชุมชน ตำบลสามพรานมีการรวมกลุ่มที่จัดตั้งโดยส่วนราชการ ประกอบด้วย กลุ่มพัฒนาสตรี (กพ.สต.), กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี, กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน, กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข, กลุ่มสมาชิกศูนย์เยาวชนตำบล

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๑. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

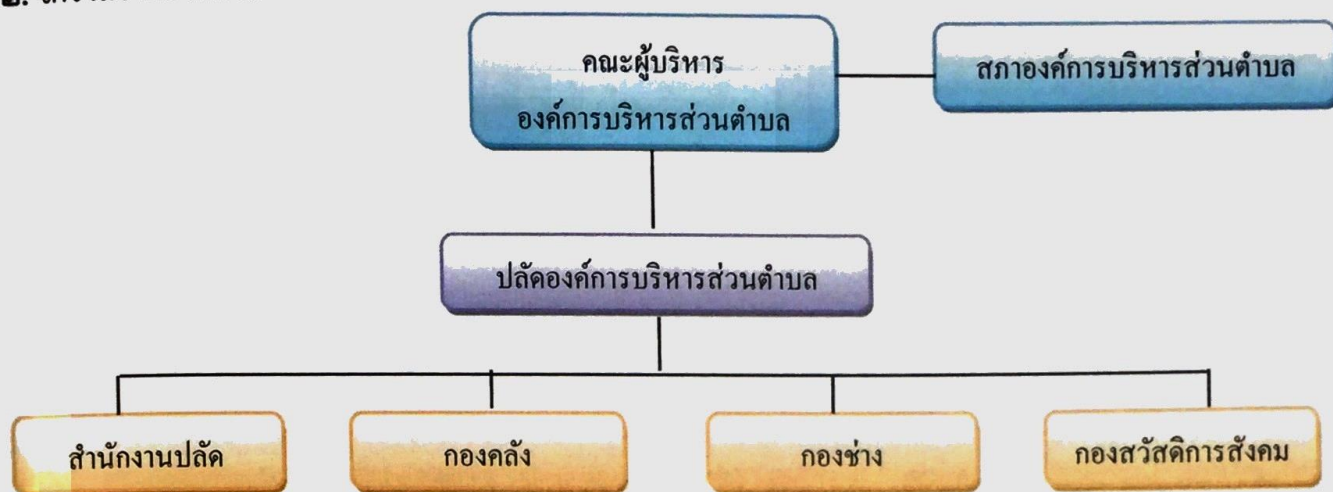
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๙

๒. ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่



ภาพที่ ๒ ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๒. โครงสร้างองค์การ



ภาพที่ ๓ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

การดำเนินการประเมิน

๑. วัตถุประสงค์ในการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา (๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) (๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และ (๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒

๒. วิธีดำเนินการประเมิน

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใน ๔ ด้านคือ (๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา (๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) (๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และ (๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ โดยประชากรในแต่ละด้านมีดังนี้ (๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา คือ ครั้วเรือน จำนวน ๗๒๔ ครั้วเรือน (๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) คือ ประชาชนผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ จำนวน ๓๐ คน (๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า คือ ครั้วเรือน จำนวน ๑๕๔ ครั้วเรือน และ (๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ คือ ประชาชนผู้ได้รับบริการในพื้นที่หมู่ ๓ ตำบลบ้านใหม่ จำนวน ๒๖๖ คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ สํารวจ ณ มกราคม ๒๕๖๒)

๒.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน มีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

๑) การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา คือ คร้วเรือน จำนวน ๗๒๔ คร้วเรือน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane^๒ โดยยอมให้มีการคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) คือ ประชาชนผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ จำนวน ๓๐ คน จำนวน ๑๒๙ คน ทำการสำรวจทั้งหมด

๓) การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า คือ คร้วเรือน จำนวน ๑๕๔ คร้วเรือน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane^๓ โดยยอมให้มีการคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๔) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ คือ ประชาชนผู้ได้รับบริการในพื้นที่หมู่ ๓ ตำบลบ้านใหม่ จำนวน ๒๖๖ คน ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีการคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$

๒.๑.๓ การคำนวณด้วยการแทนค่าสูตร

๑) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีการคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{๗๒๔}{๑ + ๗๒๔ (๐.๐๕)^2} \\ &= ๒๕๖.๓๗ \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๕๗ คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

^๒Yamane, Taro. (๑๙๗๓). *Statistics an Introductory Analysis* (๓nd ed). New York: Harper & Row.

๒) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ± ๕% โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร
e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{๑๕๔}{๑+๑๕๔ (๐.๐๕)^2} \\ &= ๑๑๑.๑๒ \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๑๒ คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๓) ผู้ประเมินทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ สาธารณะ ด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ ± ๕% โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร
e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{๒๖๖}{๑+๒๖๖ (๐.๐๕)^2} \\ &= ๑๕๙.๗๕ \text{ คน} \end{aligned}$$

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๐ คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และอาศัยรายชื่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๒.๑.๔ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจจำแนกรายด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา	๗๒๔	๒๕๗
๒. การส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้	๓๐	๓๐
๓. การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๑๕๔	๑๑๒
๔. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ สาธารณะ	๒๖๖	๑๖๐

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

๒.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพัฒนามาจากขอบเขตการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๖๒) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้วตามหลักวิชาการ

๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

๒.๓ หลักเกณฑ์การให้คะแนนอ้างอิงมาจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (๒๕๕๘) ที่กล่าวถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

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

พอใจน้อยมาก (๑)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ (๔)	พึงพอใจมาก (๕)
๐	๐	๔๐	๕	๕๐

จากตารางสรุปได้ว่ามีผู้พึงพอใจการบริการ ๕๐ คน คือ พึงพอใจ (๔) = ๕ คน + พึงพอใจมาก (๕) = ๕๐ คน จึงทำให้เมื่อรวมทั้งหมดที่ผู้รับบริการมีความพอใจ = ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และเมื่อเทียบกับ เกณฑ์การให้คะแนนจากจำนวนผู้มีความพึงพอใจตามตารางที่ 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
มีความพอใจ (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 ๙๕ คน สามารถคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= (๙๑.๕๘+๙๓.๖๘+๘๙.๔๗+๙๒.๖๓+๙๐.๕๓)/๕$$
$$= ๙๑.๕๘$$

ทำให้ผลการประเมินเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการได้ ๙ คะแนน

๔๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ ราย ผลคำตอบในภาพรวม ซึ่งมี ๔ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจในภาพรวม

ด้าน	๑	๒	๓	๔
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๘	๙๑.๕๘	๙๐.๗๔	๙๑.๓๗
ผลการประเมิน	๙	๙	๙	๙

$$= (๙๑.๕๘+๙๑.๕๘+๙๐.๗๔+๙๑.๓๗)/๔$$
$$= ๙๑.๓๒$$

จากค่าเฉลี่ยทำให้ในภาพรวมได้ ๙ คะแนน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ การแจกแจงความถี่

๒.๔.๒ การหาค่าร้อยละ

๒.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการจัดหมวดหมู่รายด้านพร้อมเสนอแนะโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา

(n = ๒๕๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการบริการและรับชำระค่าน้ำประปามีความสะดวก	๐	๐	๑๔	๑๔๘	๙๕	๒๕๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๔๕	๕๗.๕๙	๓๖.๙๖	๙๔.๕๕	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการบริการและรับชำระค่าน้ำประปาในพื้นที่อย่างชัดเจน	๐	๐	๒๑	๑๖๔	๗๒	๒๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๗	๖๓.๘๑	๒๘.๐๒	๙๑.๘๓	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการและรับชำระค่าน้ำประปาในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๖	๙๙	๑๔๒	๒๕๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๓	๓๘.๕๒	๕๕.๒๕	๙๓.๗๗	
๔. การดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจง และแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑๕	๑๒๘	๑๑๔	๒๕๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๔	๔๙.๘๐	๔๔.๓๖	๙๔.๑๖	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑๖	๑๗๒	๖๙	๒๕๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๓	๖๖.๙๒	๒๖.๘๕	๙๓.๗๗	
รวม						๙๓.๖๒	๙

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑๙	๑๕๘	๘๐	๒๓๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๓๙	๖๑.๔๘	๓๑.๑๓	๙๒.๖๑	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้ง และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๑๖	๑๖๒	๗๙	๒๕๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๓	๖๓.๐๓	๓๐.๗๔	๙๓.๗๗	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๒๐	๑๔๔	๙๓	๒๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๗๘	๕๖.๐๓	๓๖.๑๙	๙๒.๒๒	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา แบบออนไลน์	๐	๐	๑๒	๑๓๗	๑๐๘	๒๕๕	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๕๓.๓๑	๔๒.๐๒	๙๕.๓๓	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑๘	๑๖๘	๗๑	๒๓๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๐	๖๕.๓๗	๒๗.๖๓	๙๓.๐๐	
รวม						๙๓.๓๙	๙

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา	๐	๐	๑๗	๑๙๔	๔๖	๒๔๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๑	๗๕.๔๙	๑๗.๙๐	๙๓.๓๙	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา	๐	๐	๒๒	๑๘๓	๕๒	๒๓๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๕๖	๗๑.๒๑	๒๐.๒๓	๙๑.๔๔	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการ	๐	๐	๒๐	๑๕๒	๘๕	๒๓๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๗๘	๕๙.๑๕	๓๓.๐๗	๙๒.๒๒	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑๘	๑๘๕	๕๔	๒๓๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๐	๗๑.๙๙	๒๑.๐๑	๙๓.๐๐	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑๒	๑๖๔	๘๑	๒๔๕	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๖๓.๘๑	๓๑.๕๒	๙๕.๓๓	
รวม						๙๓.๐๘	๙

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๒๑	๑๗๖	๖๐	๒๓๖	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๑๗	๖๘.๔๘	๒๓.๓๕	๙๑.๘๓	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๖	๑๙๑	๕๐	๒๕๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๓	๗๔.๓๒	๑๙.๔๕	๙๓.๗๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการบริการและรับชำระค่าน้ำประปาได้โดยง่าย	๐	๐	๑๓	๑๖๓	๘๑	๒๕๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๖	๖๓.๔๒	๓๑.๕๒	๙๔.๙๔	
๔. อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๗	๑๘๘	๕๒	๒๕๐	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๑	๗๓.๑๖	๒๐.๒๓	๙๓.๓๙	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑๖	๑๗๔	๖๗	๒๕๑	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๓	๖๗.๗๐	๒๖.๐๗	๙๓.๗๗	
รวม						๙๓.๕๔	๙
รวมงานด้านโยธา (การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา)						๙๓.๔๐	๙

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๙ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๒ การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)
นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต้องงานด้านการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) มีความสะดวก	๐	๐	๑	๒๑	๘	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๐.๐๐	๒๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๓	๑๗	๑๐	๒๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๖.๖๗	๓๓.๓๓	๙๐.๐๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒	๑๙	๙	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๓.๓๓	๓๐.๐๐	๙๓.๓๓	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๒๓	๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๖.๖๗	๒๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๒๔	๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๐.๐๐	๑๖.๖๗	๙๖.๖๗	
รวม						๙๔.๖๗	๙

ตอนที่ ๒ การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประติษฐ์ักตจากดินไทย)

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประติษฐ์ักตจากดินไทย)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประติษฐ์ักตจากดินไทย)มีความสะดวก	๐	๐	๑	๒๑	๘	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๐.๐๐	๒๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประติษฐ์ักตจากดินไทย)อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๓	๑๗	๑๐	๒๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๖.๖๗	๓๓.๓๓	๙๐.๐๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประติษฐ์ักตจากดินไทย)ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒	๑๙	๙	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๓.๓๓	๓๐.๐๐	๙๓.๓๓	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๒๓	๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๖.๖๗	๒๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๑	๒๔	๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๐.๐๐	๑๖.๖๗	๙๖.๖๗	
รวม						๙๔.๖๗	๙

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)มีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๑	๒๒	๗	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๓.๓๓	๒๓.๓๔	๙๖.๖๗	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งอัคคีภัย และให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๓	๑๗	๑๐	๒๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๖.๖๗	๓๓.๓๓	๙๐.๐๐	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)นอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑	๒๔	๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๐.๐๐	๑๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลวิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) แบบออนไลน์	๐	๐	๒	๑๙	๙	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๓.๓๓	๓๐.๐๐	๙๓.๓๓	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิธีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)นอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑	๒๓	๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๖.๖๗	๒๐.๐๐	๙๖.๖๗	
รวม						๙๔.๖๗	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	จำนวนผู้มี ความพึง พอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)	๐	๐	๑	๒๕	๔	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๘๓.๓๔	๑๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)	๐	๐	๒	๑๕	๑๓	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๕๐.๐๐	๔๓.๓๓	๙๓.๓๓	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การให้บริการ	๐	๐	๑	๑๗	๑๒	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๕๖.๖๗	๔๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๒๐	๙	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๓๐	๙๖.๖๗	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๒	๑๘	๑๐	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๖๐.๐๐	๓๓.๓๓	๙๓.๓๓	
รวม						๙๕.๓๓	๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.บ้านใหม่ อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน

๒๕

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้มีความพึงพอใจ	ร้อยละเฉลี่ยของผู้มีความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา	๒๔๐	๙๓.๔๐	๙
๒. การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)	๒๘	๙๔.๕๐	๙
๓. การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๑๐๔	๙๓.๔๔	๙
๔. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ สาธารณะ	๑๔๙	๙๓.๔๖	๙
รวม	-	๙๓.๗๐	๙

จากตารางที่ ๑๐ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า (๑) งานด้านการบริการและรับชำระค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานด้านการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๓) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ (๔) งานด้านการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ซอย ๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ข้อค้นพบ

๑.๑ การบริการและรับชำระค่าน้ำประปา

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต. มีการสนใจและใส่ใจเป็นอย่างดีจนแทบไม่มีที่ติ

๑.๒ การส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ของประชาชน (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า เป็นโครงการที่ดีสำหรับคนที่ว่างงานและไม่มีรายได้ เพื่อพัฒนาเป็นอาชีพของกลุ่มสตรีในพื้นที่ได้ดีมาก แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ และขาดการจัดการด้านการตลาด ทำให้ไม่ค่อยประสบความสำเร็จ

๑.๓ การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต.มีการประกาศให้ทราบล่วงหน้าว่าจะลงพื้นที่ไหน ในหมู่ไหน หรือหากต้องการสามารถมารับยาไปฉีดให้สุนัขเองได้ ซึ่งมีการให้บริการที่ดี และการพูดจาที่สุภาพ

๑.๔ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างริมถนนสายบางประแดง ขอย ๒

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่างดีมาก ใช้ถนนได้ไม่มีปัญหา ซึ่งช่วยลดอุบัติเหตุ และป้องกันอันตรายจากมิจฉาชีพได้ดีมาก

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ เสนอให้ อบต.เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย) ทางช่องทางต่างๆมากขึ้น เช่น เสียงตามสายของวิทยุชุมชน การติดโฆษณาถึงรายละเอียดของโครงการที่ศาลาประชาสัมพันธ์ชาวชุมชนหรือหมู่บ้าน

๒.๒ เสนอให้ อบต. มีการจัดการทางด้านการตลาดที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญทางการตลาดมาดำเนินงานเพื่อหาตลาดสินค้าให้กับผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ (ประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทย)

๒.๓ เสนอให้ อบต.ควรมีการประสานงานกับองค์กรภาคธุรกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่งเสริมอาชีพประดิษฐ์ตุ๊กตาจากดินไทยเพื่อเป็นการสร้างแนวทางด้านธุรกิจ อันจะนำไปสู่การสร้างอาชีพและรายได้อย่างแท้จริง