

ประเมินผล
ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

สำนักปลัด งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ได้ประเมินผลการความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 มาวิเคราะห์การดำเนินงานถึงความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง เพื่อให้มีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมินผล ดังนี้

1. เพื่อรายงานข้อมูลทั่วไปของผู้รับเบี้ย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 อาชีพ
2. เพื่อรายงานความเห็นต่อความพึงพอใจของการให้บริการ
 - 2.1 ประเด็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 2.2 ประเด็นด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา
 - 2.3 ประเด็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อรายงานข้อมูล ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของ การให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง ประจำปีงบประมาณ 2561 คณะกรรมการประเมินผลได้จัดทำเครื่องมือสำหรับประเมินผลคือแบบสอบถามสอบถาม จำนวน 289 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะโดยมีรายละเอียดแบบสอบถาม ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ วิธีการให้บริการ โดยแบบสอบถามมีตัวเลือกตอบ
2. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการตามประเด็นการประเมินความคิดเห็นที่กำหนดเพื่อเป็นการประเมินผลในครั้งนี้ การประเมินค่าระดับความคิดเห็น (Rating Scales) ประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 4 ระดับ โดยหมายเลขต่างๆ แทนค่า ดังนี้
คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดี
คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น

ใช้เกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ดีมาก

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ดี

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง น้อย

การวิเคราะห์การประเมินผล

การวิเคราะห์ผลการประเมินครั้งนี้ เครื่องมือการประเมินผลใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้รับคืนจำนวน 336 ชุด จากผู้ตอบแบบสอบถามนี้ได้รวบรวมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวิเคราะห์ สรุปผลและปรับปรุงการจัดโครงการครั้งต่อไป คณะกรรมการประเมินผลได้ดำเนินการแจกจ่ายข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อและส่วนรวมทั้งหมด สรุปความเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ และจัดทำตารางเปรียบเทียบผลการประเมินให้เป็นค่าร้อยละ (%) และค่าเฉลี่ย (X) ปรากฏดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการ

ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ %
ชาย	114	39.45
หญิง	175	60.55
รวม	289	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.45

ตารางที่ 2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ %
20 – 29 ปี	154	53.29
30 – 39 ปี	99	34.26
40 – 49 ปี	27	9.34
50 ปีขึ้นไป	9	3.11
รวม	289	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.29 รองลงมาช่วงอายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.26 ช่วงอายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.34 , ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.11

ตารางที่ 3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ %
ไม่ได้รับการศึกษา	7	2.42
ประถมศึกษา	236	81.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	7.61
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	2.42
อนุปริญญา/ปวส.	5	1.73
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	12	4.15
รวม	289	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 7.61 ,ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี, ไม่ได้รับการศึกษา, ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. 4.15, 2.42, 2.42, 1.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 อาชีพ

ประเภทอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ %
ค้าขาย	60	20.76
รับจ้าง	60	20.76
เกษตรกร	114	39.45
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.73
อื่นๆ	50	17.30
รวม	289	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.45 รองลงมาอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.76, อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 50 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.73 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินพบว่า ประชาชนที่ได้รับบริการครั้งนี้ โดยสามารถตรวจสอบได้จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น จากข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 289 ชุด ของผู้รับบริการ สามารถวิเคราะห์ตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ประเด็นความคิดเห็น	ร้อยละ (%)				ค่าเฉลี่ย (x)	ระดับความคิดเห็น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	225 (77.85)	40 (13.84)	21 (7.27)	3 (1.04)	3.69	ดีมาก
2.เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	215 (74.39)	54 (18.69)	18 (6.23)	2 (0.69)	3.67	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม					3.68	ดีมาก
ร้อยละ					91.91	

จากตารางที่ 5 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 91.91 มีระดับความคิดเห็นตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นดีมาก โดยพิจารณาจากร้อยละของระดับความคิดเห็น ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย มีค่าร้อยละ 77.85, 13.84, 7.27, 1.04 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย(x) เท่ากับ 3.68 ระดับความคิดเห็น ดีมาก

2.เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นดีมาก โดยพิจารณาจากร้อยละของระดับความคิดเห็น ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย มีค่าร้อยละ 74.39, 18.69, 6.23, 0.69 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย(x) เท่ากับ 3.68 ระดับความคิดเห็น ดีมาก

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

ประเด็นความคิดเห็น	ร้อยละ (%)				ค่าเฉลี่ย (x)	ระดับความคิดเห็น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย		
3.ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนทุกครั้ง	212 (73.36)	63 (21.80)	12 (4.15)	2 (0.69)	3.68	ดีมาก
4. ได้รับบริการตรงตามกำหนดเวลา	230 (79.58)	54 (18.69)	2 (0.69)	3 (1.04)	3.74	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม					3.71	ดีมาก
ร้อยละ					93.60	

จากตารางที่ 7 ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีระดับความคิดเห็นตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

3 ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการบริการทุกครั้งมีระดับความคิดเห็นดีมาก โดยพิจารณาจากร้อยละของระดับความคิดเห็น ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย มีค่าร้อยละ 73.36, 21.80, 4.15, 0.69 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย(x) เท่ากับ 3.71 ระดับความคิดเห็น ดีมาก

4 ได้รับบริการตรงตามกำหนดเวลามีระดับความคิดเห็นดีมาก โดยพิจารณาจากร้อยละของระดับความคิดเห็น ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย มีค่าร้อยละ 79.58, 18.69, 0.69, 1.04 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย(x) เท่ากับ 3.71 ระดับความคิดเห็น ดีมาก

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นความคิดเห็น	ร้อยละ (%)				ค่าเฉลี่ย (x)	ระดับความคิดเห็น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย		
5.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอยู่เสมอ	250 (86.51)	20 (6.92)	15 (5.19)	4 (1.38)	3.79	ดีมาก
6. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	249 (86.16)	20 (6.92)	15 (5.19)	5 (1.73)	3.78	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม					3.79	ดีมาก
ร้อยละ					93.86	

จากตารางที่ 7 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.86 มีระดับความคิดเห็นตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอยู่เสมอมีระดับความคิดเห็นดีมาก โดยพิจารณาจากร้อยละของระดับความคิดเห็น ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย มีค่าร้อยละ 86.51, 6.92, 5.19, 1.38 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย($\bar{x}$) เท่ากับ 3.79 ระดับความคิดเห็น ดีมาก

6มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัดมีระดับความคิดเห็นดีมาก โดยพิจารณาจากร้อยละของระดับความคิดเห็น ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย มีค่าร้อยละ 86.16, 6.92, 5.19, 1.73 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย($\bar{x}$) เท่ากับ 3.79 ระดับความคิดเห็น ดีมาก

