

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ต่อไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูล เก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลา ๑ ปีงบประมาณ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐-๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๑๒๐ คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ส่วนที่ ๑-ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน (ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน, การส่งเสริมคุณภาพชีวิต, การจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความปลอดภัย, การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, การส่งเสริม บำรุง รักษาศาสนา ศิลปะจารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีและการบริหารจัดการองค์กร) โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ ๓ ปัญหา ข้อเสนอแนะ

จากนั้น นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (f) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจในการบริการของแต่ละยุทธศาสตร์ ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แยกตามเพศ พบว่า เพศหญิงจะมากกว่า เพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ส่วนเพศชาย จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ แยกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕-๔๐ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ รองลงมา อายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗ แยกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่ สถานภาพ โสด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗ รองลงมา สมรส จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ที่มาใช้บริการจบ การศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.ปวส./เทียบเท่า จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา ต่ำกว่า ประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘ สูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓ และสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘ แยกตามอาชีพ ส่วนใหญ่ เกษตรกร/ประมง จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘ และ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๔.๔๘	๐.๕๖	๘๙.๖๐	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๔.๓๓	๐.๕๔	๘๖.๖๐	มาก
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๔.๓๘	๐.๕๕	๘๗.๖๐	มาก
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๔.๓๕	๐.๕๔	๘๗	มาก
มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๔.๓๓	๐.๕๔	๘๖.๖๐	มาก
มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๒	๐.๖๒	๘๖.๔๐	มาก
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๔.๓๕	๐.๕๗	๘๗	มาก
มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔.๓๓	๐.๕๐	๘๖.๖๐	มาก
ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๔.๔๓	๐.๕๓	๘๘.๖๐	มาก
รวม	๔.๓๖	๐.๕๕	๘๗.๓๓	มาก

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างบน พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ (ร้อยละ ๘๗.๓๓) โดยความพึงพอใจในการให้บริการ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๔๘ (ร้อยละ ๘๙.๖๐) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๔๓ (ร้อยละ ๘๘.๖) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๘ (ร้อยละ ๘๗.๖๐) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ,ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๕ (ร้อยละ ๘๗) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม,มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมและ มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๓ (ร้อยละ ๘๖.๖)และมีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๒ (ร้อยละ ๘๖.๔)

ตอนที่ ๓ ปัญหา /ข้อเสนอแนะ

เทศบาลควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการจัดโครงการ เทศบาลพบประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในด้านต่างๆ รับทราบปัญหาของประชาชนโดยตรง