

**รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อ.ปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช
ประจำปี 2558**

.....

1. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยราชการที่เกิดขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารจัดการของตนเอง เป็นองค์กรที่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้รวดเร็วที่สุด ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 จะเห็นได้ว่าภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องดำเนินการครอบคลุมทุก ๆ ด้านและมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา 2558 - 2562 ,น.1-4)

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถทราบได้เลยว่าในรอบปีที่ผ่านมาสามารถที่จะตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ตรงกับสภาพปัญหาหรือไม่ ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 30 (5) กำหนดให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อสภาท้องถิ่นและประกาศให้ประชาชนทราบ

ฉะนั้นการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแนวทางหนึ่งที่จะตอบปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.3 เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางในการดำเนินงานในปีต่อไป

3. ขอบเขต/เครื่องมือในการประเมิน

3.1 ประชากร

ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 3,795 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอปากพนัง ,2558)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 200 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม

4. ตารางที่ 1 แผนการดำเนินการ/ระยะเวลาดำเนินงาน

กิจกรรม	2558												หมายเหตุ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1. ศึกษาเอกสารข้อมูล			✓	✓	✓								ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
2. กำหนดแบบประเมิน					✓	✓	✓						
3. เก็บรวบรวมข้อมูล/ วิเคราะห์ข้อมูล								✓	✓	✓	✓		
4. เขียนรายงานและ นำเสนอ												✓	

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชน หมายถึง ราษฎรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการประเมินครั้งนี้ผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีผู้ให้นิยามศัพท์หรือความหมายไว้หลายประการดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

7. เกณฑ์ในการให้คะแนนและแปลค่าเฉลี่ย ตอนที่ 2 มีค่าดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)

ระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับมาก	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	3 คะแนน
ระดับน้อย	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

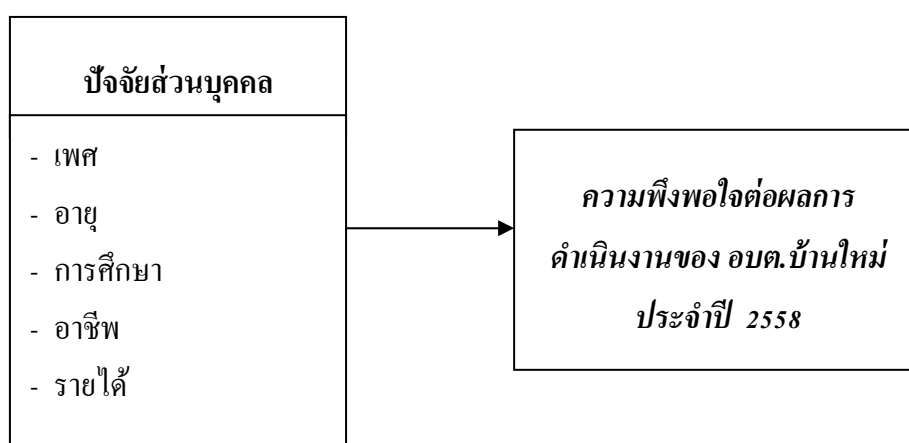
เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.20	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 0.21 - 0.40	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.41 - 0.60	หมายถึง	เห็นด้วยระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 0.61 - 0.80	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 0.81 - 1.00	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมากที่สุด

8. การเก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในครั้งนี้เป็นการประเมินเชิงปริมาณ จะใช้แบบสอบถามโดยออกภาคสนามให้ประชาชนตอบแบบสอบถามแบบ ปิดตามที่กำหนด จำนวน 200 ชุด แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรายละเอียดดัง ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	91	45.50
หญิง	109	54.50
รวม	200	100.00
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	6.00
20 - 30	21	10.50
31 - 40	33	16.50
41 - 50	48	24.00
51 - 60	42	21.00
มากกว่า 60 ปี	44	22.00
รวม	200	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	96	48.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	71	35.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	7.00
ปริญญาตรี	14	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.50
อื่น ๆ	2	1.00
รวม	200	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ	13	6.50
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	3	1.50
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	12	6.00
รับจ้าง	45	22.50
นักเรียน นักศึกษา	13	6.50
เกษตรกร	106	53.00
อื่นๆ	8	4.00
รวม	200	100.00
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
1 - 5,000 บาท	100	50.00
5,001 - 10,000	54	27.00
10,001 - 15,000	25	12.50
15,001 - 20,000	7	3.50
20,001 บาทขึ้นไป	14	7.00
รวม	200	100.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) ละเพศชาย (ร้อยละ 45.50)

อายุ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 24.00) รองลงมา มีอายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 22.00) และอายุ 51 - 60 ปี ซึ่งมีเท่ากัน (ร้อยละ 21.00)

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 48.00) รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 35.50) และน้อยที่สุด คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.50)

อาชีพหลัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด (ร้อยละ 53.00) รองลงมา อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 22.50) และน้อยที่สุดคือ อาชีพรับราชการและเอกชน/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 1.50)

รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 1 – 5,000 บาทมากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 27.00) และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อ เดือน 15,001-20,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 3.50)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในภาพรวม

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	16.50	42.00	34.50	5.50	1.50	0.73	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	13.50	42.50	37.00	6.00	1.00	0.72	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	14.00	41.00	35.50	8.00	1.50	0.71	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	11.50	35.50	36.50	16.50	0.00	0.68	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.00	38.50	37.00	14.50	1.00	0.68	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10.50	52.00	30.50	6.50	0.50	0.73	มาก
7. ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	18.00	43.00	32.50	6.00	0.50	0.74	มาก
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	14.50	44.00	30.50	9.50	1.50	0.72	มาก
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม	15.00	44.50	35.50	5.00	0.00	0.73	มาก
10. ท่านมีความพึงพอใจในการพัฒนาเส้นทางคมนาคมของ อบต.	26.50	42.50	22.50	8.50	0.00	0.77	มาก
11. ท่านมีความพึงพอใจในการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของ อบต.	27.50	37.50	30.00	4.50	0.50	0.77	มาก
12. ท่านมีความพึงพอใจในการพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ แสงสว่างริมทางของ อบต.	37.00	37.00	18.50	7.50	0.00	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย	17.80	41.67	31.70	8.17	0.66	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่างริมทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 โดยมีความเห็นในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจในการพัฒนาเส้นทางการคมนาคมของ อบต. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 0.77 ซึ่งมีความเห็นอยู่ในระดับมาก เท่ากับความพึงพอใจในการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของ อบต. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 0.77 และน้อยที่สุดคือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.68 มีความเห็นด้วยในระดับมาก

9. สรุปผลการประเมิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 24.00) ทางด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคือผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่า เทียบเท่า (ร้อยละ 35.50) ทางด้านการประกอบอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด (ร้อยละ 53.00) รองลงมาคือประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 22.50) และมีรายได้ต่อเดือน 1 - 5,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 50.00)

9.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่างริมทาง มากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก และที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ / กิจกรรม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

10. อภิปรายผลการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลการประเมินออกเป็นรายด้าน ดังนี้

10.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลจากแบบประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินประกอบอาชีพทางการเกษตรมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงกับสภาพพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ประชาชนมีรายได้จากการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ประมาณ 1- 5,000 บาท/เดือน

10.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม

จากการประเมิน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะและระบบแสงสว่างริมทาง ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ โดยในระยะที่ผ่านมาได้ดำเนินการติดตั้งและซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะริมทางอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาเส้นทางการคมนาคมโดยใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล และเงินงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

11. ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตของคณะกรรมการประเมินฯ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ควรจะมีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณชน ทั้งก่อนดำเนินการ และหลังดำเนินการ ให้ประชาชนรับทราบ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบในโครงการ/กิจกรรม จัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ควรจะแยกการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานออกเป็นรายหมู่บ้าน เพื่อที่จะได้รับทราบว่าหมู่บ้านใดมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณกำหนดโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนในตำบลต่อไป
4. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ควรประเมินเชิงคุณภาพ



