

การประเมินความพึงพอใจ

หลักการและเหตุผล

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนานั้นนอกจากจะมีการประเมินความสำเร็จของแผนทางด้านตัวเลขแล้วยังต้องประเมินถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนา และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ (งานบริการประชาชน) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ทั้งนี้ การประเมินจะช่วยทำให้ทราบถึงผลสะท้อนกลับของการดำเนินงาน ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ข้อเสนอแนะและคำแนะนำของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น อีกทั้งการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาควรจะเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
๒. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
๓. เพื่อให้ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

จากหลักการและเหตุผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ จะต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้การติดตามและประเมินผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ จึงมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ดังนี้



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง : แบบที่ 3/2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ในภาพรวม โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.เพศ ชาย หญิง
- 2.อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี มากกว่า 60 ปี
- 3.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ
- 4.อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
รับจ้าง นักเรียนนักศึกษา เกษตรกร
อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ ในภาพรวม

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน			

9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
ภาพรวม			

หมายเหตุ เกณฑ์ในการพิจารณา ผู้ตอบแบบประเมินในแต่ละระดับความพึงพอใจมีจำนวนเท่าใด

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การประเมินความพึงพอใจมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยแบ่งช่วงของผลการประเมินออกเป็น ๓ ระดับ คือ ไม่พอใจ พอใจ พอใจมาก ซึ่งผลการประเมินออกมาอยู่ในระดับ

- ⇒ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๖
- ⇒ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๔
- ⇒ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ (ในภาพรวมงานบริการประชาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยการให้กรอกแบบสอบถาม ในการให้บริการจากประชาชนตำบลเมืองโพธิ์ เพื่อนำทำการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งผลการประเมินโดยภาพรวม จากการสุ่มกลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งหมด ๙ หมู่บ้าน หมู่บ้านละ ๑๐ ชุด รวมทั้งหมด ๙๐ ชุด โดยมีข้อมูลทั่วไป

- เพศชาย	จำนวน	๕๓	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๓๗	คน
- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๒	คน
- อายุ ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน	๗	คน
- อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๑๐	คน
- อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๑๖	คน
- อายุ ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๓๕	คน
- การศึกษาประถมศึกษา	จำนวน	๖๑	คน
- การศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๒๕	คน
- การศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	-	คน
- การศึกษาปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน
- การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน
- การศึกษาระดับอื่นๆ	จำนวน	๒	คน
- อาชีพรับราชการ	จำนวน	๓	คน

- อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒	คน
- อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๓	คน
- อาชีพรับจ้าง	จำนวน	๑๘	คน
- อาชีพนักเรียนนักศึกษา	จำนวน	๒	คน
- อาชีพเกษตรกร	จำนวน	๔๔	คน
- อาชีพด้านอื่นๆ	จำนวน	๑๘	คน

๓. ผลการจากการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่าจากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ (ในภาพรวมงานบริการประชาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ยังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร เพราะผลการประเมินความพึงพอใจยังมีประชาชนที่ไม่พอใจถึงร้อยละ ๒๑ ซึ่งถือว่ายังเป็นอัตราส่วนร้อยละที่ค่อนข้างสูงอยู่ สืบเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์มีงบประมาณค่อนข้างจำกัด ยังผลให้การแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน รางระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ รวมถึงการบริการด้านอื่นๆ ได้รับการแก้ไขยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ สามารถนำข้อมูลจากแบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโพธิ์ (ในภาพรวมงานบริการประชาชน) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในปีงบประมาณถัดๆไป