

รายงานผลการดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

๑. ความเป็นาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญของครหนึ่งทีเชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างคามเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่ประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation ‘s most important purpose in not prove, but to improve.” (Stufflebeam, ๒๐๐๔ ใน พิสนุ พงศ์ศรี, ๒๕๔๙:๑) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่างๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับความคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้บริการ

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนาอำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการ/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๒ เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงาน

เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

๓. ขอบเขตการสำรวจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ จุดบริการสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลข้อมูล คือแบบการให้คะแนนความพึงพอใจ โดยใช้วิธีสุ่มอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น ๔๕๙ คน

๔. เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ

๔.๑ ความพึงพอใจของผู้ให้คะแนนความพึงพอใจภายหลังได้รับการให้บริการ โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยให้คะแนนความพึงพอใจ แบ่งระดับการประเมินเป็น ๓ ระดับ คือ

๑. ระดับมาก
๒. ระดับปานกลาง
๓. ระดับน้อย

๕. ผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แบ่งผลการสำรวจ ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามภายหลังได้รับการให้บริการ



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บจากประชาชนทั่วไป ที่มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลข้อมูล คือแบบการให้คะแนนความพึงพอใจ โดยใช้วิธีสุ่มอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น ๔๕๙ คน โดยแบบการให้คะแนนความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประกอบด้วย ๔ ส่วนราชการ คือ

จุดบริการ ที่ ๑. สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านนา

จุดบริการ ที่ ๒. กองคลัง เทศบาลตำบลบ้านนา

จุดบริการ ที่ ๓. กองช่าง เทศบาลตำบลบ้านนา

จุดบริการ ที่ ๔. กองการศึกษา เทศบาลตำบลบ้านนา

ความพึงพอใจของผู้ให้คะแนนภายหลังได้รับการให้บริการ โดยใช้วิธีการให้คะแนนความพึงพอใจ แบ่งระดับการประเมินเป็น ๓ ระดับ คือ

๑. ระดับมาก
๒. ระดับปานกลาง
๓. ระดับน้อย

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

๑. มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
๒. มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
๓. มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ของ บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒ :

๑๑๑

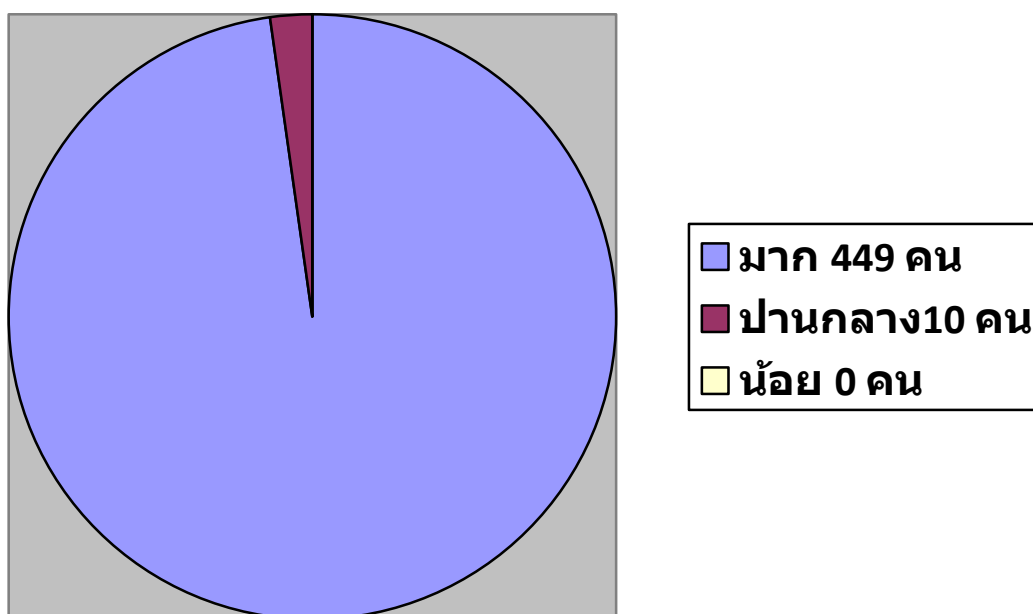
๑. ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
๒. ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
๓. ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจการรับบริการ

ส่วนราชการ	ระดับความพึงพอใจ				ผลลัพธ์
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	
๑. สำนักปลัด	๓๗	๒	-	๒.๙๕	มีความพึงพอใจมาก
๒. กองคลัง	๑๐๙	๖	-	๒.๙๕	มีความพึงพอใจมาก
๓. กองช่าง	๑๑	๒	-	๒.๘๕	มีความพึงพอใจมาก
๔. กองการศึกษา	๒๙๒	-	-	๓.๐๐	มีความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ ๑ พบว่า สำนักปลัดมีประชาชนเข้ามารับบริการจำนวนทั้งสิ้น ๓๙ คน มีความพึงใจในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ๒.๙๕ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก กองคลังมีประชาชนเข้ามารับบริการจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๕ คน มีความพึงใจในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ๒.๙๕ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก กองช่างมีประชาชนเข้ามารับบริการจำนวนทั้งสิ้น ๑๓ คน มีความพึงใจในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ๒.๘๕ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก และกองการศึกษามีประชาชนเข้ามารับบริการจำนวนทั้งสิ้น ๒๙๒ คน มีความพึงใจในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นแผนภูมิวงกลม



จากแผนภูมิวงกลมแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๔๙ คน และรองลงมา ผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก