

บทที่ 5
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย รวมถึงโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดหนองคาย และ โครงการดีเด่น โดยผลการการศึกษาสามารถนำเสนอข้อมูลได้ 4 ด้านดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
3. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาเสพติด แอบขายแดน ประจำปีงบประมาณ 2559
4. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนิน โครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2559

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.68 และเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 52.32 และนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36 อายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.05 อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.97 และมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 ดังมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.1 และ 5.2 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	47.68
หญิง	192	52.12
รวมทั้งหมด	367	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.36
21-40 ปี	136	37.05
41-60 ปี	132	35.97
60 ปีขึ้นไป	83	22.62
รวมทั้งหมด	367	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.13 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.88 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.63 และจบการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญา ร้อยละ 4.36 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.3

แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบต่อไปอีกว่าประชาชนส่วนใหญ่ในเขตการปกครองของ อบต.บ้านหม้อ โดยส่วนใหญ่จะมีรายรับเฉลี่ยของตนอยู่ ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท/เดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.06 รองลงมาจะมีรายรับเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.97 รายรับเฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.61 และ อีกร้อยละ 4.36 จะมีรายรับเฉลี่ยอยู่ที่ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ดังมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	106	28.88
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	195	53.13
ปริญญาตรี	50	13.63
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.36
รวมทั้งหมด	367	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

รายได้ต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 5,000 บาท	92	4.36
5,000 - 10,000 บาท	168	37.06
10,000 - 20,000 บาท	86	35.97
มากกว่า 20,000 บาท	21	22.61
รวมทั้งหมด	354	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและโครงการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งได้กำหนดระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดการจัดลำดับทัศนคติ แบบ Likert Scale ดังนี้

1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจน้อย
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจปานกลาง
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจมาก
5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินระดับความเห็นด้วยหรือความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ในแต่ละด้านจากผลการหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

และสามารถนำเสนอข้อมูลในแต่ละด้านโดยแปลงจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ให้อยู่ในรูปของร้อยละผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 0 - 20
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 21 - 40
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 41 - 60
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 61 - 80
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 81 - 100

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ได้เลือกประเมินการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ 4 งาน ประกอบด้วยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โภชิตาการ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้ หรือภาษี โดยผลการดำเนินงานในแต่ละด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ดังนี้

2.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากตารางที่ 5.5 แสดงการประเมินการดำเนินงานทางด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยพบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมของการดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 96.36 โดยทั้งนี้ด้านที่มีค่าคะแนนในระดับสูงคือด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ที่พบว่ามีความพึงพอใจสูงถึง 4.95 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 98.91 ในขณะที่เดียวกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 94.11 แต่ก็ถือว่าเป็นค่าคะแนนที่อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยในทุกๆ ด้าน ดังนั้นหากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อจะพิจารณาถึงการจัดงบประมาณเพื่อนำมาจัดซื้อ จัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้ว อี น้ำดื่ม ไว้สำหรับให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้เพียงพอแล้วนั้น ก็อาจจะส่งผลให้ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการประเมินเพิ่มสูงขึ้นได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวหากทาง อบต. ได้ทำการปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวก็ย่อมที่จะส่งผลให้ระดับค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนนั้นเพิ่มขึ้นได้เช่นเดียวกัน และน่าที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 5.5 การประเมินการดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	98.91	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	96.19	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	96.36	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.82	96.36	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

จากตารางที่ 5.6 แสดงการประเมินการดำเนินงานทางด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยพบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 94.41 โดยทั้งนี้ด้านที่มีค่าคะแนนในระดับสูงคือด้านการให้บริการจากตัวเจ้าหน้าที่นั้นประชาชนก็มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.76 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 95.26 แต่ในขณะเดียวกันในด้านขั้นตอนในการให้บริการถึงแม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 93.35 ซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นค่าคะแนนที่สูง หากแต่เมื่อเทียบกับองค์ประกอบดังกล่าวก่อนหน้านี้แล้วนั้นก็ถือได้ว่าเป็นค่าคะแนนที่ต่ำสุด ดังนั้นหากทาง อบต. จะได้ให้ความสนใจเช่น การหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ และรวมถึงการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีความสะดวก ไม่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น เอกสารสำหรับดำเนินการในกระบวนการแต่ละขั้นตอน การประสานงานระหว่างแผนก หรือฝ่าย ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการก็จะส่งผลให้ประชาชนนั้นจะมีความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นได้เช่นกัน และรวมถึงนำที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นเช่นกัน

ตารางที่ 5.6 การประเมินคุณภาพการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	94.11	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	95.26	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.72	94.41	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2

2.3 งานด้านการศึกษา

จากตารางที่ 5.7 แสดงการประเมินการดำเนินงานทางด้านการศึกษา โดยพบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.80 โดยทั้งนี้ด้านที่มีค่าคะแนนในระดับสูงที่สุดคือ ด้านของช่องทางในการให้บริการ ซึ่งประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.88 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 97.16 สำหรับค่าคะแนนที่รองลงไป คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 96.24 ในขณะที่เดียวกันสำหรับด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ถึงแม้ว่าประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 และ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 94.77 และ 95.59 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าได้เป็นค่าคะแนนที่มีค่าสูง แต่เมื่อเทียบกับองค์ประกอบของการให้บริการทั้งสองก่อนหน้าแล้วนั้นก็ถือได้ว่าเป็นค่าคะแนนที่มีค่าที่ต่ำกว่า ดังนั้นหากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อจะพิจารณาถึงความสำคัญในด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่อประชาชน และด้านขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็น่าจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มากขึ้นได้ ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้งสองแล้วจะพบว่าเป็นค่าคะแนนดังกล่าวเป็นค่าคะแนนที่อยู่ในช่วงกลาง ก่อนไปทางช่วงปลายของค่าคะแนนในระดับ มากที่สุด ซึ่งพบว่าจะเป็นการง่ายหากทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ นั้นได้ทำการปรับปรุงกระบวนการในด้านดังกล่าวแล้วนั้น ก็จะส่งผลต่อการพัฒนาระดับศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และรวมถึงสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้นเช่นกัน

ตารางที่ 5.7 การประเมินคุณภาพการให้บริการการดำเนินงานด้านการศึกษา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.77	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	97.16	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.14	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.79	95.80	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2

2.4 งานด้านรายได้ หรือภาษี

จากตารางที่ 5.8 แสดงการประเมินการดำเนินงานทางด้านรายได้ หรือภาษี โดยพบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 94.77 โดยทั้งนี้ด้านที่มีค่าคะแนนในระดับสูงคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.59 รองลงมาคือด้านความพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ฯ ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.59 แต่ในขณะเดียวกันในส่วนของ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งพบว่าประชาชนต่างก็มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด เช่นกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 และ 4.73 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 93.30 และ 94.55 ตามลำดับ แต่หากว่าเป็นค่าคะแนนที่มีค่าน้อยกว่าองค์ประกอบในการให้บริการจากองค์ประกอบทั้งสองก่อนหน้า ซึ่งหมายความว่าหากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าว ซึ่งน่าจะส่งผลให้ค่าคะแนนของความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการโดยภาพรวมเพิ่มสูงขึ้นได้อีกทั้งยังจะเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นได้ภายใต้หน้าที่ของการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ตารางที่ 5.8 การประเมินคุณภาพการให้บริการการดำเนินงานด้านรายได้ หรือภาษี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	93.30	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	94.55	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.74	94.77	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2

2.5 ภาพรวมของการประเมินคุณภาพการให้บริการการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

ผลจากการศึกษาในข้างต้นสามารถนำมาสรุปเป็นผลรวมของการประเมินในการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งประกอบไปด้วย ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผลการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผลการดำเนินงานด้านการศึกษา และผลการดำเนินงานด้านรายได้ หรือภาษี พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมต่องานต่าง ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.32 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.9 ดังนี้

ตารางที่ 5.9 ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
ประจำปีงบประมาณ 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.82	96.36	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.72	94.41	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.79	95.80	มากที่สุด
ด้านรายได้ หรือภาษี	4.74	94.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติ ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ ประจำปีงบประมาณ 2559	4.77	95.32	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปีงบประมาณ 2559

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหายาเสพติดของ อบต.บ้านหม้อ ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.59 โดยประชาชนเห็นว่าโครงการดังกล่าวเป็นการป้องกันภัยที่จะเกิดขึ้นจากยาเสพติดในชุมชน และเมื่อพิจารณาถึงประเด็นในด้านต่างๆ ของโครงการแล้วนั้นจะพบว่า ในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ของโครงการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.77 สำหรับด้านความเหมาะสมของช่วงเวลาในการดำเนินโครงการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.26 ในด้านการก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ อบต. แล้วนั้น ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.97 และนอกจากนี้ยังมีส่วนที่ก่อให้เกิดความตระหนักต่อภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากยาเสพติดโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.24 นอกจากนี้ในด้านของการช่วยก่อให้เกิดความรักในครอบครัว และความสามัคคีของประชาชนในชุมชนเพิ่มขึ้น โดยพบว่าประชาชนมีระดับความพึง

พอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.97 อีกทั้งยังเป็นโครงการที่สามารถสร้างความเข้มแข็งต่อชุมชนในด้านสังคม โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.59 อีกทั้งยังเป็นโครงการที่สามารถนำไปสู่การป้องกันภัยจากยาเสพติดอย่างยั่งยืนของชุมชน โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.42

อย่างไรก็ตามหากจะพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยจากประเด็นด้านต่างๆ แล้วนั้นจะพบว่า องค์ประกอบในทุกด้านจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในระดับ มากที่สุด แต่หากเมื่อพิจารณาถึงช่วงของค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยตกอยู่ในช่วงกลางของค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก นั้นหมายถึงว่าทาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจกับประเด็นดังกล่าวให้มาก เพื่อป้องกันมิให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในประเด็นต่างๆ นั้นเกิดความบกพร่อง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการนั้นๆ แต่สำหรับในส่วนของประเด็นด้านความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ของโครงการ ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด หากแต่ก็ยังคงเป็นค่าความพึงพอใจที่ต่ำกว่าประเด็นด้านอื่นๆ แต่ในขณะเดียวกันหากพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวอยู่ในช่วงกลาง ค่อนไปทางปลายของค่าคะแนนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะเป็นการดีหากทาง อบต. จะให้ความสำคัญในด้านดังกล่าว คือ การเน้นการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความทั่วถึง เช่น อาจจะมีการติดประกาศในลักษณะของ คัทเอ๊าท์ หรือการเดินสายประชาสัมพันธ์ในแต่ละครัวเรือนให้ครบถ้วน หากสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึงทุกครัวเรือนในพื้นที่รับผิดชอบก็ย่อมที่จะส่งผลต่อภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินโครงการเพิ่มสูงขึ้นได้ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของ อบต. ในการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนได้เช่นเดียวกัน โดยมีรายละเอียดแสดงไว้ดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหายาเสพติด
ติด ประจำปีงบประมาณ 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ โครงการ	4.74	94.77	มากที่สุด
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ ดำเนินโครงการ	4.76	95.26	มากที่สุด
การก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ระหว่างประชาชนในพื้นที่กับ อบต.	4.80	95.97	มากที่สุด
ก่อให้เกิดความตระหนักต่อภัยอันตราย จากยาเสพติด	4.81	96.24	มากที่สุด
ก่อให้เกิดความรักในครอบครัว และ ความสามัคคีของประชาชนในชุมชน	4.80	95.97	มากที่สุด
สามารถช่วยสร้างความเข้มแข็งแก่ ชุมชนในด้านสังคม	4.78	95.59	มากที่สุด
สามารถนำไปสู่การป้องกันภัยจากยา เสพติดได้อย่างยั่งยืนของชุมชน	4.77	95.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการดำเนิน โครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ 2559	4.78	95.59	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2

4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2559

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ของ อบต.บ้านหม้อ ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.97 โดยประชาชนเห็นว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่ช่วยก่อให้เกิดการสร้างโอกาสแก่ผู้พิการ และด้อยโอกาสในชุมชน เมื่อพิจารณาถึงประเด็นในด้านต่างๆ ของโครงการ แล้วนั้นจะพบว่า ในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ของโครงการ และระยะเวลาในการดำเนินโครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.59 เท่ากัน สำหรับด้านการสร้างโอกาสให้แก่ผู้ร่วมโครงการในทางเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.68 และนอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสร้างอาชีพแก่ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.26 อีกทั้งในด้านของการสร้างคุณค่าทางจิตใจของผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.84 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.73 อีกทั้งยังเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดความเข้มแข็งในทางเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.35

อย่างไรก็ตามหากจะพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยจากประเด็นด้านต่างๆ แล้วนั้นจะพบว่า องค์ประกอบทุกด้านจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในระดับ มากที่สุด แต่หากเมื่อพิจารณาถึงช่วงของค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยตกอยู่ในช่วงกลางก่อนไปทางช่วงปลายของค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด นั้นหมายถึงว่าทาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจกับประเด็นในด้านต่างๆ ให้มาก เพื่อป้องกันมิให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในประเด็นต่างๆ นั้นเกิดความบกพร่อง อันจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการ แต่สำหรับในส่วนของประเด็นด้านความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน แม้ว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ซึ่งถือได้ว่ามีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ แต่ในขณะเดียวกัน หากพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวก็ยังคงอยู่ในช่วงกลางก่อนไปทางปลายของค่าคะแนนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะเป็นการดีหากทาง

อบต. จะให้ความสำคัญในด้านดังกล่าว คือ ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ เช่น การติดป้ายประกาศหน้าชุมชน หรือการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกครัวเรือนในพื้นที่ อีกทั้งในเรื่องของความเหมาะสมของช่วงเวลาในการดำเนินกิจกรรม และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าในการดำเนินโครงการต่างๆ ทางผู้จัดจำเป็นที่จะต้องเลือกช่วงเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสม และรวมถึงว่าควรที่จะมีการดำเนินการนานเพียงใด หากสามารถบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และรวมถึงการดำเนินโครงการที่มีความเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการดำเนินการแล้วนั้นก็ย่อมที่จะส่งผลต่อภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินโครงการเพิ่มสูงขึ้นได้ โดยมีรายละเอียดแสดงไว้ดังตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการ

ผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2559

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์โครงการ	4.78	95.59	มากที่สุด
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินโครงการ	4.78	95.59	มากที่สุด
เป็นการสร้างโอกาสในทางเศรษฐกิจแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ	4.83	96.68	มากที่สุด
เป็นการเสริมสร้างอาชีพแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ	4.76	95.26	มากที่สุด
สร้างคุณค่าทางจิตใจในฐานะความเป็นมนุษย์แก่ผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ	4.84	96.73	มากที่สุด
ก่อให้เกิดความเข้มแข็งในทางเศรษฐกิจชุมชน	4.82	96.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2559	4.80	95.97	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยการปัดจุดทศนิยมตำแหน่งที่ 2