

รายงาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
ปีงบประมาณ 2559

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ผู้ประเมิน
คณาจารย์ประจำ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

คำนำ

ในการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล องค์กรภาครัฐจะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่ามิติทั้ง 4 มีความเป็นเหตุเป็นผลกันดังนี้

มิติด้านการพัฒนาองค์กร เป็นรากฐานขององค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องทำการพัฒนาให้เป็นฐานที่มั่นคงและเกื้อกูลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร มิติการพัฒนาองค์กรเป็นการพัฒนาในด้านบุคลากร ผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การเรียนรู้ขององค์กร สารสนเทศ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจให้ตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมายของการปฏิบัติราชการซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อมิติด้านคุณภาพคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการซึ่งเป็นมิติด้านประสิทธิผล

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพ งานบริการที่ทำการประเมินมี 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการด้านสาธารณูปโภค (2) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (3) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานบริการด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในแต่ละกระบวนการ ได้ทำการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สารสนเทศที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ คำร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจ และคำร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของแต่ละงานบริการ ในแต่ละด้าน และในแต่ละประเด็นคำถาม ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามสามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยปกติ นักยุทธศาสตร์จะพิจารณาจากจุดอ่อนหรือปัญหาของงานบริการและทำการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

คณะผู้ประเมิน
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	4
ขอบเขตการประเมิน	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมิน	5
ขั้นตอนของการประเมิน	6
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานแบบสมมูล	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	15
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	26
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการประเมิน	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ	29
บทที่ 5 ผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการประเมิน	44
ข้อเสนอแนะ	46

บทบาทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ 2559 งานบริการประชาชนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านสาธารณสุขโรค
2. งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ตัวชี้วัดคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

หลักการและแนวคิดที่นำมากำหนดเป็นประเด็นคำถามสำหรับใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความพอเพียง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน จำแนกได้ ดังนี้

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของงานบริการด้านสาธารณสุขโรค จำนวน 100 คน

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของงานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ จำนวน 100 คน

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของงานบริการด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 100 คน

การประเมินโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล และการคิดเฉลี่ยรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามมีจำนวนเท่ากับร้อยละ 87.75 ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพงานบริการมีจำนวนเท่ากับร้อยละ 12.25

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ		รวม (ร้อยละ)
	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)	พึงพอใจ (ร้อยละ)	
1. งานบริการด้านสาธารณสุข	11.00	89.00	100.00
2. งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์	14.00	86.00	100.00
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	14.00	86.00	100.00
4. งานบริการด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้	10.00	90.00	100.00
เฉลี่ยรวม	12.25	87.75	100.00

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามโดยเฉลี่ยรวมทั้ง 4 งานบริการ สามารถสรุปได้ด้วยตารางและแผนภูมิแท่งได้ ดังนี้

