

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมร้อยละ 90.36 และผลการศึกษารายด้าน พบดังนี้

1. ด้านจัดเก็บภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 85.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.13 รองลงมาคือพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.13, 86.33 และ 82.37 ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 94.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.55, 93.84 และ 93.09 ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 90.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 93.97รองลงมาคือ พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.39, 90.77 และ 84.42 ตามลำดับ

4. ด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 93.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.58 รองลงมาคือ พึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.58, 94.22 และ 88.79 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไปโดยภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ใน 4 ด้าน คือ 1.ด้านจัดเก็บภาษี 2.ด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3.ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และ 4.ด้านสาธารณสุข พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52$) และคิดเป็นร้อยละ 90.36 โดยจากผลการประเมินพบว่า ทั้ง 4 งานบริการมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้านดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในงานด้านจัดเก็บภาษี

1.1.2 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น

1.1.3 ควรปรับเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาโดยการสื่อสารอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1.3.1 ควรให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 4 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นและสนับสนุนด้านจัดเก็บภาษี ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เกิดทักษะ ความสามารถ และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้น จำเป็นต้องมีบทบาทในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เช่น การศึกษา การเตรียมความพร้อมให้ประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อให้รองรับต่อการปกครองตนเอง และต้องปรับระบบการบริหารจัดการให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองประเด็นของสังคมได้ และให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ดังนั้นก็เห็นได้ว่าท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญกับ Thailand 4.0 เป็นอย่างมาก ท้องถิ่นในฐานะเป็นส่วนบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงตัวเอง ผู้นำท้องถิ่นจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการที่มองถึงอนาคตมากขึ้น เพื่อพัฒนาให้ท้องถิ่นไปสู่การเป็น “ท้องถิ่น 4.0”

คำนำ

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใต้กระบวนการงานบริการ ประกอบด้วย 4 ประเด็นได้แก่ คือ 1.ด้านจัดเก็บภาษี 2.ด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3.ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และ 4.ด้านสาธารณสุข เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2561

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	3
ความสำคัญของการประเมิน	3
ขอบเขตการดำเนินงาน	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน	31
ประเด็นของการประเมิน	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการประเมิน	34
ด้านจัดเก็บภาษี	34
ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	41
ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	47
ด้านสาธารณสุข	53
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการประเมิน	61
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านจัดเก็บรายได้/ ภาษี	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	75
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	79
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านสาธารณสุข	83
ภาคผนวก จ คณะกรรมการประเมิน	87

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	34
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี	37
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี	38
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี	38
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษี	39
4.6	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	41
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	43
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	44
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	45
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	46
4.11	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	47
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	49
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	50
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	51
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)	52
4.16	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	53
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข	55
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการให้บริการด้านสาธารณสุข	56

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข	57
4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข	58
4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	59

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	วงจรการประเมินผล	13