

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนตำบลบางยาง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยางมีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายและภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยางยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยางในทุกปี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างฯ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยางต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางยางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๓ ตอน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ประชุมร่วมกัน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๗	๑๔	๔๓	๘๖						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑	๒๒	๓๙	๗๘						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙	๑๘	๔๑	๘๒						
๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ										
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๑๐	๔๕	๙๐						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑	๒๒	๔๐	๗๘						
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๘	๔๖	๙๒						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓	๒๖	๓๗	๗๔						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๕	๓๐	๓๕	๗๐						
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘	๑๖	๔๒	๘๔						
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑	๒๒	๓๙	๗๘						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖	๑๒	๔๔	๘๘						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๓	๒๖	๓๗	๗๔						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑	๒๒	๓๙	๗๘						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘	๑๖	๔๒	๘๔						

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบล บางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐ ตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง ผลการศึกษา แบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๑ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย ๔ ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

จากตาราง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๕๐ ตัวอย่าง ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ชายคิดเป็นร้อยละ ๔๖ หญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑ – ๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมาเป็นอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมาเป็นอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี เป็นผู้ตอบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔ และอาชีพของผู้มารับบริการมากที่สุด คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมาคือพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๒ รองลงมาคืออาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๖ และน้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประกอบด้วย ๔ ประเด็น คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการบริการ

จากตาราง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๕๐ ตัวอย่าง ในด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๒

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๘ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๐ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๘ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๒

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๔ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๖ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๐ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๓๐ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๔ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๖ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๘ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๔ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๖ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๘ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๔ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๑๖