

คำนำ

การให้บริการแก่ประชาชนนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ก็เพื่อการส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในชุมชนที่หน่วยงานภาครัฐนั้นดูแล แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินโครงการ หรือแม้แต่การให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ที่ได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้น ในปัจจุบันประมาณที่ผ่านมา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากการใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถที่จะสะท้อนออกมาให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการว่ามีอยู่ในระดับใด ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐนั้นมื่อจะทำได้ด้วยตัวขององค์กรเอง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในด้านข้อมูลที่จะได้รับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้หน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นตัวกลาง นั่นก็คือ คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ได้เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการในการจัดทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยผลการประเมินที่ได้รับจะได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ต่อไป

คณะผู้ประเมิน

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย และรวมถึงโครงการต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ได้มีการจัดทำขึ้นในปี 2559 การจัดเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 367 คน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานในภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานร้อยละ 95.32 ในขณะที่ส่วนของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดที่ ดำเนินการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 95.57 และสำหรับในส่วนของโครงการดีเด่นพบว่าประชาชน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.80 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 96.05 และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงสามารถที่จะกล่าวได้ว่าการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โดยภาพรวมนั้นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.78 หรือสามารถคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ร้อยละ 95.53 โดยทั้งนี้สิ่งที่ทาง อบต.จะต้องให้ความสำคัญก็คือ การหาแนวทางในการลดขั้นตอนในการทำงาน และรวมถึงการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม และรวมถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะต้องรักษาไว้ ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการต่อประชาชนเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอใจที่มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน