

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง จากกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการกลุ่มแรก และคณะอนุกรรมการในฐานะเป็นกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อให้สถาบันได้เรียนรู้และเข้าใจและสามารถปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการสำรวจครอบคลุมความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน และประสิทธิผลในการดำเนินงานของสถาบันฯ รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วย การเก็บข้อมูลเป็นใช้การเก็บข้อมูลแบบผสมวิธี โดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อขยายความหรือเพิ่มเติมการตีความข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในระดับมาก ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา อันดับรองลงมาเป็นเรื่องประสิทธิผล และประสิทธิภาพการดำเนินงานตามลำดับ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ก็มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ แสดงให้เห็นความไม่ลงรอยกันของความคาดหวังของแต่ละฝ่าย ซึ่งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจำเป็นต้องสร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับภาคราชการและภาคชุมชนและภาคีการทำงานที่มีความคาดหวังแตกต่างกัน โครงการมีข้อเสนอให้สถาบันรักษาจุดเด่นในการดำเนินงานสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคชุมชน พัฒนาผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เชื่อมโยงการทำงานรายโครงการกับเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ขยายภาคีและเครือข่ายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ขยายเครือข่ายนโยบาย ทบทวนศึกษาวิจัยความเปลี่ยนแปลงชุมชนสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานในอนาคต ถอดบทเรียนเพื่อพัฒนานวัตกรรมและจัดการความรู้ในการดำเนินงาน ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ทั้งภายในองค์กรและกับภาคีที่ทำงานร่วมกันด้วย

คำสำคัญ: การสำรวจความพึงพอใจ, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2564