



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง โทร. ๐๔๒-๗๐๗๒๓๖
ที่ สน ๘๒๖๐๑ / วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับ หน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณา ไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่ม รายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากกระบวนการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี และมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐ ทุก ด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน และความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ทั้งหมด ๔ งาน คือ

๑. งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (งานสาธารณสุข(สำนักปลัด))
๒. งานบริการเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม (กองสวัสดิการสังคม))
๓. งานจัดเก็บรายได้ (งานพัฒนารายได้ (กองคลัง))
๔. งานบริการน้ำดื่มชุมชน (งานบริการสาธารณะ (งานกองช่าง))

โดยคณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง โดยภาพรวม
- ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ด้านงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ด้านงานบริการเบี่ยงชีฟ
- ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ด้านงานจัดเก็บภาษี
- ตอนที่ ๖ ความพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ด้านการบริการน้ำดื่มชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๖๖ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๗ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๖ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๔ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๒ และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๙ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๖ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๗ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๒ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๕ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๐ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน,นักศึกษา) จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๖ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑ รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๒ ถัดมาคือมีรายได้ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๘ และลำดับสุดท้ายคือมีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมโนรณิवास จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจ พอใจมากที่สุดคือ งานบริการน้ำดื่มชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕ และถัดไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คืองานบริการเบี่ยงชีฟ และงานจัดเก็บภาษีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมโนรณิवास จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน โดยสรุปได้

คำร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ทั้ง ๔ งาน โดยงานบริการ น้ำดื่มชุมชน ความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ หนึ่ง รองลงมาเป็นงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และ รองลงมาลำดับที่สาม มีระดับความพึงพอใจเท่ากันคือ งานบริการเบี่ยงชีพและงานจัดเก็บภาษี หาก พิจารณาจากข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำสุดในงาน ๒ ด้านสุดท้ายจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล อินทร์แปลง ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพ ด้วยการปรับสถานที่ตั้งของหน่วย บริการด้านการบริการเบี่ยงชีพให้เหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และงาน จัดเก็บภาษี ด้วยการเพิ่มป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บภาษีให้มีความชัดเจนและ ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

ข้อเสนอแนะของคณะผู้ศึกษา

๑. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการโยธาการซ่อมบำรุง ถนนสาธารณะ เป็นต้น

๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อย่างต่อเนื่องและจริงจัง

๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ ประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายจิรวัฒน์ จันทระ)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.อินทร์แปลง

- ทราบ

(นายนิรุต บุญเฮ้า)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

- ทราบ

(นายสมเกียรติ สารโกศา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง