บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด โทร ๐ ๔๕๙๑ ๕๘๖๖

ที่ ศก ๗๗๖๐๑/- **วันที่** ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ได้ดำเนินการว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ประจำปี ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ประจำปี ๒๕๖๒ เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอรายงานผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๕

๒. งานบริการ ๔ งาน พบว่า

๒.๑ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๕๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒.๒ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๓๖ อยู่ในระดับ มากที่สุด

๒.๓ ด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๑๐ อยู่ในระดับ มากที่สุด

๒.๔ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๑ อยู่ในระดับ มากที่สุด

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายดำรงศักดิ์ มุขขันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

-เพื่อโปรดทราบ-

(ลงชื่อ).....
(นางสาวธัญรัศม์ พัชระพรพัฒน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

(ลงชื่อ).....
(นายอดิศักดิ์ จันทรัตน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านโยธา (2) ด้านรายได้หรือภาษี (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}$=4.76, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}$=4.78, S.D. =.29) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}$=4.77, S.D. = .32) ด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}$=4.76, S.D. = .19) และด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}$=4.75, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้เป็นอย่างดี

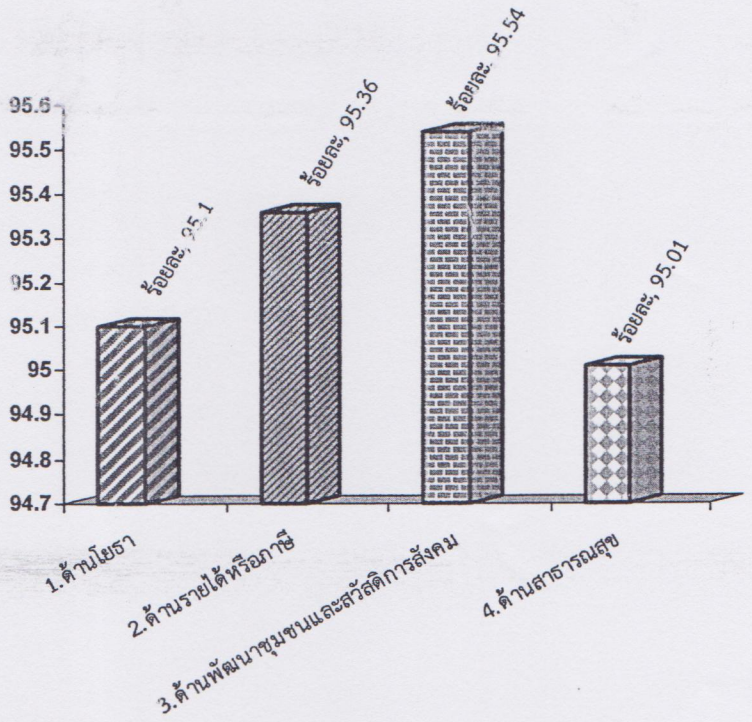
โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา	95.10	4.76	.19	มากที่สุด
2. ด้านรายได้หรือภาษี	95.36	4.77	.32	มากที่สุด
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.54	4.78	.29	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	95.01	4.75	.30	มากที่สุด
โดยรวม	**95.25**	**4.76**	**.28**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}$=4.78, S.D. =.29) รองลงมาคือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}$=4.77, S.D. = .32) และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}$=4.75, S.D. = .30)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ งานบริการ 4 งานดังนี้

1) ด้านโยธา
2) ด้านรายได้หรือภาษี
3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4) ด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{X}$=4.76, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{X}$=4.78, S.D. =.29) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{X}$=4.77, S.D. = .32) ด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{X}$=4.76, S.D. = .19) และด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{X}$=4.75, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.25 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโนนราศี ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการศึกษา กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาดที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ควรปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ถนนตามเส้นทางตำบลอีปาดหลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลอีปาด และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุและส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

2.3 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

2.4 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบุคลากรทางการศึกษา เพิ่มของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสริมทักษะความรู้ให้เด็กๆ

2.5 งานด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลอีปาด

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลอีปาด ตามซอกซอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่อบต.รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้งและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว