

## 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านโยธา (โครงสร้างพื้นฐาน) งานด้านการศึกษา และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80

### 5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

#### 5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ใน

ระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (โครงสร้างพื้นฐาน)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (โครงสร้างพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอลางงานด้านโยธา (โครงสร้างพื้นฐาน) อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอลางงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอลางงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าโดยการประกาศผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน และเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในด้านนี้ดี มีการพบปะประชาชนในพื้นที่ มีโครงการด้านการจัดการขยะ

งานด้านโยธา (โครงสร้างพื้นฐาน) ในปีนี้ อบต.มีการพัฒนาถนนแต่เป็นบางช่วงในระยะทางสั้นๆ ต้องการให้ทำการสำรวจและพัฒนาปรับปรุงให้ครอบคลุมในพื้นที่มากกว่านี้ ต้องการให้สำรวจด้านไฟฟ้าส่องสว่างริมทางเนื่องจากประชาชนเห็นว่า มีช่วงห่างเกินไปในแต่ละจุด และทำการติดตั้งเพิ่มเติม

งานด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครูเอาใจใส่ดี บุคลากรมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีการเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับเด็กโดยพาไปทัศนศึกษาและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้เข้าร่วมกิจกรรมด้วย แต่ด้านสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนยังไม่เพียงพอ แต่ต้องการให้ทำการจัดการเรื่องรถรับส่ง ให้มีจำนวนเพียงพอและดูแลเรื่องความปลอดภัยมากกว่านี้