



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองจัตุมะ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการ ให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองจัตุมะ จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การตัดสินใจและการ ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงาน ที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงาน ตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อ ขอบรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านเวลาในการให้บริการ (2) ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพร้อมด้วย สามารถนำ ข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการ บริการประชาชนตามภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลาใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับ นี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอัญญาคีรี จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**1. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้**

กิจกรรมและภารกิจ	เวลาในการให้บริการ	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	98	96	96	98	97
2.งานสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	98	95.5	96	97.5	96.8
3.งานให้บริการด้านสวัสดิการผู้พิการ	97.5	96	95.5	97.5	96.7
4.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	95	95.5	96	96	95.7
5.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	98	97	98	97.5	97.7
<b>รวม</b>	97.3	96	96.3	98.2	96.8

**2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 49 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลาในภาพ รวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 5 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 22.63 คน และในระดับดี เฉลี่ย 27.37 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 28 คน รองลงมาคืองานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน 26 คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และการจัดลำดับการให้บริการมีความ ยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่ เท่ากัน คือ 23 คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และ คะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่ รอให้บริการ ผู้ตอบ แบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้ง

จอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลามีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีคามพึงพอใจในระดับดี เมื่อพิจารณาจากรายการประเมินปรากฏข้อมูล ดังนี้

## 2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอแม่จวนจาศีรี จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอแม่จวนจาศีรี จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน มีผลการประเมินความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา อาจปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1.1 การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการวางแผนในการลงพื้นที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ เพื่อสร้างความโปร่งใส

2.1.2 การติดตามผลการบริการ ( After service ) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)