



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเขลียง
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	๙๗.๒๐	๙๗.๐๐	๙๗.๔๐	๙๖.๘๐	๙๗.๒๐
๒.งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุก ประเภท	๙๗.๐๐	๙๖.๘๐	๙๗.๒๐	๙๖.๘๐	๙๗.๐๐
๓. งานก่อสร้างและบูรณะถนน	๙๗.๐๐	๙๖.๘๐	๙๗.๒๐	๙๖.๘๐	๙๗.๐๐
๔. งานศาสนาและวัฒนธรรม	๙๗.๒๐	๙๖.๘๐	๙๗.๔๐	๙๖.๘๐	๙๗.๒๐
รวม	๙๗.๑๐	๙๖.๘๕	๙๗.๓๐	๙๖.๘๐	๙๗.๑๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฉลียงแยกตามงานสำคัญ ๔ งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย โดยภาพรวมทั้ง ๔ งานอยู่ในระดับร้อยละ ๙๗.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายการระ งานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับร้อยละ ๙๗.๒๐ พอใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภทอยู่ใน ระดับร้อยละ ๙๗.๐๐ งานก่อสร้างและบูรณะถนน อยู่ในระดับร้อยละ ๙๗.๐๐ และพอใจงานศาสนาและ วัฒนธรรม อยู่ในระดับร้อยละ ๙๗.๒๐

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสำรวจพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดี ด้านเอกสาร ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลเรื่องจัดการเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ ได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายใน สำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง และมีความคิดเห็นด้าน งานต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

ถึงแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-๑๙ จะเบาบางลงแต่เมื่อมีผู้ป่วยต้องกักตัวทาง อบต. ยังมึ การช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ที่ดี มีการแจกถุงยังชีพ การออกเยี่ยมเยียนให้กำลังใจผู้มีภาวะเสี่ยง ผู้ที่ต้องกัก ตัว

งานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีความคิดเห็นว่ามีกำหนดเวลาจ่ายเบี้ยยัง ชีพมีการจ่ายตรงกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และยังมีกรออกสำรวจผู้ได้รับความเดือดร้อนทางด้านรายได้ และหามาตรการช่วยเหลือ

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภท เจ้าหน้าที่ อบต.ให้บริการดี จะมีการออกสำรวจโดยแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบ และมีการชี้แจง อธิบายถึงด้านการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย และมีการจัดเก็บในอัตราที่เป็นธรรม

งานก่อสร้างและบูรณะถนน ประชาชนมีความคิดเห็นว่า โดยภาพรวมถนนภายในหมู่บ้านดีเนื่องจาก อบต.มีการพัฒนา แก้ไข ซ่อมแซมมาเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง และในปีนี้มีมีการปรับปรุงซ่อมแซมหลายเส้นทาง มีการออกสำรวจเส้นทางไหนที่มีการชำรุดก็จะมีมีการดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยมากขึ้น ในการใช้เส้นทาง และในปีนี้มีการพัฒนาถนนโดยการขยายเส้นทางออกไปด้านนอกไปทางไร้ทางสวน ทางทุ่งมากขึ้น ทำให้ประชาชนที่ต้องไปทำไร่ทำนามีความสะดวกในการเดินทางไปประกอบอาชีพได้ดีขึ้น

งานศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย มีความคิดเห็นว่า อบต.มีการให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรมดี โดยมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์ การปลูกป่าเพื่อเฉลิมพระเกียรติ หรือวันสำคัญทางพุทธศาสนา เป็นต้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. ม. ต้น () 3. ม. ปลัยหรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ค้าขาย.....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. ธุรกิจส่วนตัว
() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท () 3. 4,001 - 6,000 บาท
() 4. 6,001 - 8,000 บาท () 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานก่อสร้างและบูรณะถนน () 2. งานโยธา
() 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ () 4. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
() 5. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ () 6. งานศาสนาและวัฒนธรรม
() 7. งานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์
() 8. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภท
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. ตุลาคม 2564 () 2. พฤศจิกายน 2564 () 3. ธันวาคม 2564
() 4. มกราคม 2565 () 5. กุมภาพันธ์ 2565 () 6. มีนาคม 2565
() 7. เมษายน 2565 () 8. พฤษภาคม 2565 () 9. มิถุนายน 2565
() 10. กรกฎาคม 2565 () 11. สิงหาคม 2565 () 12. กันยายน 2565
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. ติดประกาศต่างๆ
() 3. เว็บไซต์ () 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
() 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน () 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
() 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม () 8. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....
.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม
อ.ครบุรี
จ.นครราชสีมา

โดย
วิทยาลัยนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเฉลิม อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลเฉลิม 7,579 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.00) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 31.25) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 71.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 59.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 37.25) ส่วนมากใช้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานก่อสร้างและบูรณะถนน (ร้อยละ 24.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริหารส่วนตำบลเฉลิมส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเฉลิมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.86$) และเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.87$) และ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานส่งเสริมสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

2) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภท ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

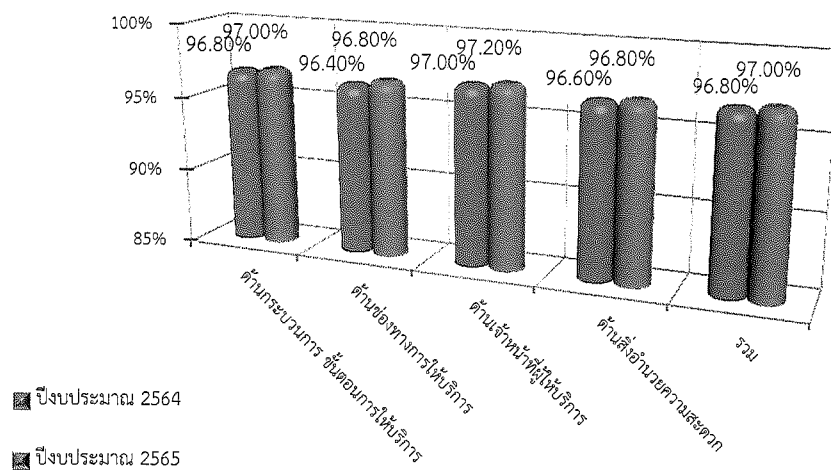
3) งานก่อสร้างและบูรณะถนน ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

4) งานศาสนาและวัฒนธรรม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.85	97.00	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภทอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานก่อสร้างและบูรณะถนนอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	97.20	10
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภท	97.00	10
3. งานก่อสร้างและบูรณะถนน	97.00	10
4. งานศาสนาและวัฒนธรรม	97.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	97.10	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วดี ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลเรื่องจัดการเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลาารอคอยในการให้บริการไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง และมีความคิดเห็นด้านงานต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

ถึงแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 จะเบาบางลงแต่เมื่อมีผู้ป่วยต้องกักตัวทาง อบต.ยังมีการช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ที่ดี มีการแจกถุงยังชีพ การออกเยี่ยมเยียนให้กำลังใจผู้มีภาวะเสี่ยง ผู้ที่ต้องกักตัว

งานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องดี เมื่อถึงกำหนดเวลาจ่ายเบี้ยยังชีพมีการจ่ายตรงกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และยังมีการออกสำรวจผู้ได้รับความเดือดร้อนทางด้านรายได้และหามาตรการช่วยเหลือ

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่องการให้บริการรับชำระภาษีทุกประเภทเจ้าหน้าที่อบต. ให้บริการดี จะมีการออกสำรวจโดยแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบ และมีการชี้แจง อธิบายถึงด้านการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย และมีการจัดเก็บในอัตราที่เป็นธรรม

งานก่อสร้างและบูรณะถนนประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นดี โดยภาพรวมถนนภายในหมู่บ้านดี เนื่องจาก อบต.มีการพัฒนา แก้ไข ซ่อมแซมมาเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง และในปีนี้มีปรับปรุงซ่อมแซมหลายเส้นทาง มีการออกสำรวจเส้นทางไหนที่มีการชำรุดก็จะมีงบดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยมากขึ้นในการใช้เส้นทาง และในปีนี้มีพัฒนาถนนโดยการขยายเส้นทางออกไปด้านนอกไปทางไร่ทางสวน ทางทุ่งนามากขึ้น ทำให้ประชาชนที่ต้องไปทำไร่ทำนามีความสะดวกในการเดินทางไปประกอบอาชีพได้ดีขึ้น

งานศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยมีความคิดเห็นว่าเป็นดี อบต.มีการให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรมดี โดยมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์ การปลูกป่าเพื่อเฉลิมพระเกียรติ หรือวันสำคัญทางพุทธศาสนา เป็นต้น