



รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



Nation
University

มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย 6 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการศึกษา พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 90.2 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ปีงบประมาณ 2562 และ 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 ในด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2562 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ทั้งนี้สามารถนำเสนอตั้งตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย
จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนน รวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. การศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	4.53	4.67	4.64	4.53	4.59
2. ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.55	4.57	4.56	4.59	4.57
3. รายได้หรือภาษี	4.44	4.58	4.48	4.48	4.49
4. พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.47	4.50	4.46	4.45	4.47
5. โยธา	4.49	4.44	4.46	4.48	4.46
6. สิ่งแวดล้อมและ การจัดการขยะ	4.47	4.53	4.36	4.44	4.45
รวมทุกด้าน	4.49	4.55	4.49	4.50	4.51

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ปีงบประมาณ 2562 และ 2563

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
1. การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.59	มากที่สุด	91.8
2. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.57	มากที่สุด	91.4
3. รายได้หรือภาษี	4.49	มากที่สุด	89.8
4. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.47	มากที่สุด	89.4
5. โยธา	4.46	มากที่สุด	89.2
6. สิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ	4.45	มากที่สุด	89.0
รวมทุกด้าน	4.51	มากที่สุด	90.2

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. ประชาชนบางหมู่บ้านเสนอแนะให้อบต. มีระบบในการบริหารจัดการขยะที่ดี โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการการจัดเก็บ การทำลาย และการกำจัดขยะ ตลอดจนสภาพแวดล้อมโดยรอบของหมู่บ้านให้สวยงาม
2. อบต. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การดูแลรักษาระบบประปาหมู่บ้าน ซึ่งมีบางหมู่บ้านไม่สามารถใช้น้ำประปาได้เป็นระยะเวลา ยาวนาน เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ตัวกรองน้ำเสีย
3. อบต. ควรมีระบบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตลอดจน การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยอาจมีการสำรวจความพร้อมในการดำเนินการก่อนดำเนินการจริง หรือสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างห้องที่และห้องถิ่น