



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด... องค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย

ที่ ลป ๗๗๙๐๑/... วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ อบต.วังซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย

### ต้นเรื่อง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ได้จ้างมหาวิทยาลัยเนชั่น ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๔๐๐ คน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ๖ ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา (ไฟฟ้า ถนน ประปา รางระบายน้ำ) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) นั้น

### ข้อเท็จจริง

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยเนชั่นได้ส่งมอบรายงานประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการวิจัยดังนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้ายในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง ๖ ภาระงาน รายละเอียดดังนี้

๑. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๙๑.๘
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๙๑.๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๙๐.๖
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๙๐.๒
๕. งานด้านโยธา (ไฟฟ้า ถนน ประปา รางระบายน้ำ)	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๘๙.๒
๖. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ	คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ ๘๙.๐

มีข้อเสนอแนะ คือ

๑. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานของผู้นำท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ในระดับดี อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางหมู่บ้านมีข้อคิดเห็นในประเด็นการประสานงานทำงานร่วมกันระหว่างตัวแทนของท้องถิ่น (ส.อบต.) กับผู้นำท้องที่ (ผญบ.) ยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒. การบริการด้านโยธา ขอให้รวดเร็วและครอบคลุม เช่น ไฟกึ่งมิไม่เพียงพอและครอบคลุมทุกจุด ไฟฟ้าดับบ่อย น้ำประปาขุ่นมาไม่สามารถนำมาใช้บริโภคได้ และอยากให้ทำรางระบายน้ำหน้าบ้านเพื่อป้องกันน้ำท่วมไหลเข้าบ้าน

๓. ควรมีการจัดเก็บขยะตามแต่ละจุด เพราะส่วนใหญ่ชาวบ้านจะเผาขยะทำให้ชาวบ้านบางจุดได้รับผลกระทบ

ข้อเสนอแนะ

จากข้อเสนอแนะของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชธานี เห็นควรปรับปรุงแก้ไข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. เห็นควรมีการปรับปรุงเรื่องการประชุมงานร่วมกันระหว่างตัวแทนของท้องถิ่น (ส.อบต.) กับผู้นำท้องถิ่น (ผอ.อบ.) โดยมอบให้แต่ละส่วนงานมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
๒. ปรับปรุงระบบ ขั้นตอน การบริการด้านโยธา ให้มีความรวดเร็วขึ้น
๓. ไฟกึ่งมีจำนวนไม่ครบตามความต้องการของประชาชน จะดำเนินการขอรับเงินอุดหนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เนื่องจาก อบต.วังซ้ายมีงบประมาณไม่เพียงพอ
๔. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เห็นควรตั้งงบประมาณในข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ค่าใช้สอย รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ รายการจ้างเหมาล้างเป่าบ่อบาดาล และเห็นควรทำหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเพื่อล้างบ่อประปาทุกหมู่บ้าน
๕. เห็นควรดำเนินการประชาคมหมู่บ้านทุกหมู่บ้านเรื่องการจัดเก็บขยะ และประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะ และประชาสัมพันธ์การงดการเผาขยะ ทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย



(นางสาวธัญญรัตน์ ผ่านศัพท์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

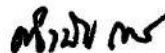
- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย



(นางเกษรา พิพัฒน์รัตนากร)

รองปลัด รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย



(นายสอาด ตามวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย



รายงานการประเมินความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย อำเภอวังเหนือ  
จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2565



Nation  
University  
มหาวิทยาลัยน่าน

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจำนวน 400 คน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย 6 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา (ไฟฟ้า ถนน ประปา รางระบายน้ำ) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

### ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้ายในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 6 ภาระงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ปีงบประมาณ 2564 และ 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2565 ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2564 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ทั้งนี้สามารถนำเสนอตั้งตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย

จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.57	4.64	4.53	4.60	4.59
2.งานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.56	4.54	4.57	4.52	4.55
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.44	4.54	4.57	4.56	4.53
4. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.52	4.52	4.50	4.50	4.51
5. งานด้านโยธา (ไฟฟ้า ถนน ประปา รวางระบายน้ำ	4.41	4.52	4.46	4.43	4.46
6.งานด้านสิ่งแวดล้อมและ การจัดการขยะ	4.52	4.48	4.36	4.44	4.45
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.50</b>	<b>4.54</b>	<b>4.50</b>	<b>4.51</b>	<b>4.52</b>

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย ปีงบประมาณ 2564 และ 2565

ภาพรวมความพึงพอใจ	2564		2565	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.60	92.0	4.59	91.8
2. งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.51	90.2	4.55	91.0
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.54	90.8	4.53	90.6
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.52	90.4	4.51	90.2
5. งานด้านโยธา (ไฟฟ้า ถนน ประปา รังระบายน้ำ)	4.43	88.6	4.46	89.2
6. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการ จัดการขยะ	4.45	89.0	4.45	89.0
รวมทุกด้าน	4.51	90.2	4.52	90.4

**ข้อเสนอแนะ**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังซ้าย  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการ  
พัฒนา ดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานของผู้นำท้องถิ่น และผู้นำท้องถิ่นใน  
ระดับดี อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางหมู่บ้านมีข้อคิดเห็นในประเด็นการประสานงานทำงานร่วมกัน  
ระหว่างตัวแทนของท้องถิ่น (ส.อบต.) กับผู้นำท้องถิ่น (ผญบ.) ยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. การบริการด้านโยธา ขอให้รวดเร็วและครอบคลุม เช่น ไฟกึ่งมีไม่เพียงพอและครอบคลุม  
ทุกจุด ไฟฟ้าดับบ่อย น้ำประปาขุ่นมากไม่สามารถนำมาใช้บริโภคได้ และอยากจะทำ  
รางระบายน้ำหน้าบ้านเพื่อป้องกันน้ำท่วมไหลเข้าบ้าน
3. ควรมีการจัดเก็บขยะตามแต่ละจุด เพราะส่วนใหญ่ชาวบ้านจะเผาขยะทำให้ชาวบ้านบางจุด  
ได้รับผลกระทบ