รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ 2568







Nation University
มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานควบคุมโรค งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าวในงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.60 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานควบคุมโรค ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว ปีงบประมาณ 2566, 2567 และ 2568 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2568 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2567 ในด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง สำหรับงานควบคุมโรคมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้สามารถนำเสนอดังตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	4.81	4.81	4.85	4.83	4.83
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	4.80	4.83	4.82	4.81
3. งานควบคุมโรค	4.77	4.79	4.83	4.82	4.80
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	4.77	4.81	4.79	4.78
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.69	4.78	4.71	4.61	4.70
รวมทุกด้าน	**4.76**	**4.79**	**4.81**	**4.77**	**4.78**

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว ปีงบประมาณ 2566, 2567 และ 2568

ภาพรวมความพึงพอใจ	2566		2567		2568	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	4.70	94.00	4.78	95.60	4.83	96.51
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	4.81	96.20
3. งานควบคุมโรค	4.78	95.60	4.82	96.40	4.80	96.00
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	95.00	4.70	94.00	4.78	95.60
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.51	90.20	4.65	93.00	4.70	94.00
6. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	-	-	4.80	96.00	-	-
รวมทุกด้าน	**4.67**	**93.44**	**4.75**	**95.00**	**4.78**	**95.60**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

อันดับ 1 งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้า และประชาชนโดยทั่วไป พบว่า มีการเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ปีละ 240 บาท การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและภาษีร้านค้าเป็นไปตามเกณฑ์ของอบต. สำหรับการนำจ่ายส่วนใหญ่ผู้ประกอบการและประชาชนบางส่วนสามารถจ่ายโดยผ่าน QR Code หรือบางส่วนเดินทางไปจ่ายเองที่อบต. หรือฝากเจ้าหน้าที่ อบต./ผู้นำชุมชนที่รู้จักนำไปจ่ายให้ โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของ อบต. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ

อันดับ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนพิการ ตลอดจนบุตรหลานผู้สูงอายุ และคนพิการ พบว่า การให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีสิทธิ์ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ อบต. ใช้รูปแบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในการดำเนินการของอบต. ในระดับมาก สำหรับผู้พิการและผู้ป่วยติดเตียง อสม.ก็มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง บางหมู่บ้านมีการสร้างบ้านสำหรับผู้ยากไร้ อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนเสนอให้ อบต. พิจารณาการส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย และผู้ว่างงานอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม เนื่องจากที่ผ่านมามีการส่งเสริมอาชีพแต่ไม่มีการหาตลาดเพื่อจำหน่าย

อันดับ 3 งานควบคุมโรค

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ประชาชน ผู้ป่วยติดเตียง และผู้พิการ พบว่า ความพึงพอใจงานควบคุมโรคในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี อบต.ให้ความสำคัญกับประชาชนในเขตพื้นที่ทั้งในด้านการเฝ้าระวัง การป้องกันและควบคุมโรค ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจโดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์และการประชุมในแต่ละหมู่บ้านสะท้อนภาพจากการมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีสัดส่วนสูงโดยทำงานควบคู่กับ อบต. อย่างเข้มแข็ง ในขณะเดียวกันก็มีแนวปฏิบัติที่ดีกับหน่วยงานในสังกัดดังเช่นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเมื่อเกิดการระบาดของโรคที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เช่น ไข้หวัดใหญ่ โรคมือเท้าเปื่อย เป็นต้น นอกจากนั้นยังร่วมกับสถาบันการศึกษาดังเช่นมหาวิทยาลัยเนชั่นในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการเพื่อให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้สูงอายุตำบลทุ่งกว๋าวอย่างต่อเนื่อง

อันดับ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

- ประชาชนบางหมู่บ้านที่ประสบปัญหาน้ำท่วมมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือจากอบต. ในระดับดี อย่างไรก็ตามอยากให้อบต. ช่วยแก้ไขปัญหาในระยะยาว เนื่องจากเกี่ยวโยงกับความเป็นอยู่และรายได้ของประชาชน ตลอดจนเยียวยาความเสียหายตามสภาพจริงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้นอกจากน้ำท่วมในพื้นที่บ้านเรือนประชาชนแล้วยังท่วมในพื้นที่ทำกินทางการเกษตรอีกด้วย

- การช่วยเหลือประชาชนในกรณีฉุกเฉิน อบต. สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

- ไฟป่าเกิดขึ้นในบางหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ได้รับการประสานความร่วมมือกันระหว่างท้องที่ (ผู้นำชุมชน อาสาสมัครในหมู่บ้าน ชรบ.) อุทยานแห่งชาติ ฝ่ายปกครอง และอบต. ในการสนับสนุนงบประมาณและอุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เมื่อต้นตอของปัญหาไฟป่าลดลงส่งผลต่อปัญหาหมอกควันก็มีน้อยลงไปด้วย

อันดับ 5 งานด้านโยธา

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรอบของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า

- ถนนสำหรับการสัญจรภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่ค่อนข้างดี มีหลายหมู่บ้านมีปัญหาน้ำท่วม ทั้งบริเวณหมู่บ้านและพื้นที่ทางการเกษตร

- ปัญหาถนนในพื้นที่ทางการเกษตรที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขระยะยาวโดยเฉพาะถนนเลียบลำน้ำแม่ตุ๋ยที่เกิดความเสียหายจากน้ำท่วม ทำให้เกษตรกรจำนวนมากประสบปัญหาไม่สามารถขนผลิตผลทางการเกษตรออกมาได้ ผู้นำชุมชนเสนอให้ อบต.แก้ไขปัญหาในระยะยาวมากกว่า หากมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณก็เป็นตัวกลางในการประสานภาคีเครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหา

อย่างไรก็ตามผู้นำชุมชนบางท่านได้แจ้งว่าเรื่องนี้อยู่ในกระบวนการดำเนินงานของอบต. ในการของบสนับสนุนจาก อบจ. และประสานกรมเจ้าท่า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ไฟฟ้าส่องสว่างระหว่างหมู่บ้านยังไม่ครอบคลุมทุกจุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งไฟฟ้าในบริเวณเส้นทางสัญจรระหว่างหมู่บ้าน

สำหรับประเด็นการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า มีประชาชนบางส่วนที่ทราบข้อมูลเรื่องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และโดยส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลโดยเข้าใจว่าจะขออนุญาตเมื่ออยู่ในเขตเทศบาลเท่านั้น ดังนั้นอบต. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวให้กับประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง