



# รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2567



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

### ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าวในงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานควบคุมโรค รองลงมาคือด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว ปีงบประมาณ 2565, 2566 และ 2567 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2567 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2566 ในด้านงานควบคุมโรค งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง สำหรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้สามารถนำเสนอด้งตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล  
ทุ่งกวาว จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนน รวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. งานควบคุมโรค	4.79	4.84	4.80	4.83	4.82
2. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.79	4.77	4.82	4.83	4.80
3. งานพัฒนาและจัดเก็บ รายได้	4.77	4.76	4.79	4.81	4.78
4. งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.78	4.71	4.69	4.61	4.70
5. งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.64	4.63	4.62	4.72	4.65
รวมทุกด้าน	4.75	4.74	4.74	4.76	4.75

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว้าว ปีงบประมาณ 2565, 2566 และ 2567

ภาพรวมความพึงพอใจ	2565		2566		2567	
	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานควบคุมโรค	4.68	93.60	4.78	95.60	4.82	96.40
2. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	-	-	-	-	4.80	96.00
3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	4.62	92.40	4.70	94.00	4.78	95.60
4. งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	-	-	4.75	95.00	4.70	94.00
5. งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.56	91.20	4.51	90.20	4.65	93.00
รวมทุกด้าน	4.62	92.40	4.67	93.44	4.75	95.00

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ทุ่งกว่า อำเภอมืองปาน จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

อันดับ 1 งานควบคุมโรค

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และครูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ความพึงพอใจในงานควบคุมโรคในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก อบต. ให้ความสำคัญกับประชาชนในเขตพื้นที่ทั้งในด้านการเฝ้าระวัง การป้องกันและควบคุมโรค ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจโดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์และการประชุมในแต่ละหมู่บ้าน สะท้อนภาพจากการมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีสัดส่วนสูงโดยทำงานควบคู่กับ อบต. อย่างเข้มแข็ง ในขณะเดียวกันก็มีแนวปฏิบัติให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อเกิดการระบาดของโรคที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนที่สามารถดำเนินการได้ทันทั้งที่

อันดับ 2 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ด้านการศึกษา จากการเยี่ยมชมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า สัมภาษณ์ครู สัมภาษณ์ผู้ปกครอง และพูดคุยกับนักเรียน ตลอดจนตัวแทนผู้นำชุมชน พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านจิ่ง มีครูจำนวน 11 คน นักเรียน จำนวน 85 คน เป็นสถานที่ที่เป็นเอกเทศ มีอาคารเชื่อมต่อกันเป็นรูปตัวยู (U) มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะเหมาะสมกับนักเรียน มีห้องอาหารสำหรับให้นักเรียนรับประทานที่โปร่ง สะอาด มีครูดูแลตลอดระยะเวลาที่นักเรียนรับประทาน สำหรับอาหารมีการจ้างเหมาจากภายนอก โดยเป็นการประชุมหารือร่วมกับครูเพื่อให้เหมาะสมตามหลักโภชนาการ ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ครูได้รับการประสานจากอบต. เพื่อสอบถามความต้องการทางด้านสื่อ อุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนก่อนดำเนินการจัดหาทุกครั้ง ทั้งนี้ในปีที่ผ่านมา อบต. ได้คัดเลือกและสรรหาครูผู้ที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยเพื่อให้บริการรับส่งเด็กเล็กครอบคลุม 14 หมู่บ้าน โดยภาพรวมผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

อย่างไรก็ตามมีผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และครู เสนอให้ทาง อบต. ดำเนินการ ดังนี้

- 1) เนื่องจากมีครูพี่เลี้ยงเกษียณอายุราชการและลาออก จึงทำให้มีครูไม่เพียงพอ จึงขอเสนอให้ อบต. สนับสนุนงบประมาณสำหรับจ้างครูธุรการเพื่อมาบริหารจัดการงานด้านเอกสาร
- 2) ครูศูนย์เด็กเล็กเสนอให้อบต. ปรับปรุงหลังคาที่รั่วใหม่ แทนการซ่อมแซมที่มีผลระยะสั้น

3) ผู้ปกครองและผู้นำชุมชนเสนอให้ออบต. พิจารณาสรรหาครูที่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษและทักษะด้านดิจิทัลมาพัฒนาเด็กเล็กให้รู้เท่าทันกับโลกในยุคปัจจุบัน

สำหรับงานด้านศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ อบต. ให้การส่งเสริมสนับสนุน ทำนุบำรุงศาสนาและวัฒนธรรมในระดับมาก ได้แก่ โครงการพัฒนาความสะอาดวัดในวันสำคัญต่างๆ การสนับสนุนโครงการตามพระราชดำริ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อย่างไรก็ตามผู้นำชุมชนและประชาชนบางส่วนเสนอให้ออบต. เป็นหน่วยงานกลางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่โดดเด่น ที่มีอยู่ใน อบต. เพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย

#### อันดับ 3 งานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้า และประชาชนโดยทั่วไป พบว่า อัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะเดือนละ 20 บาท การจัดเก็บภาษีโรงเรียนและภาษีร้านค้าเป็นไปตามเกณฑ์ของอบต. สำหรับการนำจ่ายส่วนใหญ่ผู้ประกอบการและประชาชนเดินทางไปจ่ายเองที่อบต. หรือฝากเจ้าหน้าที่ อบต. /ผู้นำชุมชนที่รู้จักนำไปจ่ายให้ โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของอบต. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ

#### อันดับ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

- ประชาชนบางหมู่บ้านที่ประสบปัญหาน้ำท่วมทุกปีมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือจากอบต. ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามอยากให้อบต. ช่วยแก้ไขปัญหานี้ในระยะยาว ตลอดจนเยียวยาความเสียหายตามสภาพจริงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ นอกจากน้ำท่วมในพื้นที่บ้านเรือนประชาชนแล้วยังท่วมในพื้นที่ทำกินทางการเกษตรอีกด้วย

- การช่วยเหลือประชาชนในกรณีฉุกเฉิน อบต. สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

- ไฟป่าเกิดขึ้นในบางหมู่บ้าน แต่ก็ไม่เป็นปัญหาเนื่องจากการประสานทำงานร่วมกันระหว่างอุทยานแห่งชาติ ฝ่ายปกครอง อบต. และชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.) และจิตอาสาที่มีความเข้มแข็ง

## อันดับ 5 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรอบของแต่ละหมู่บ้านพบว่า

- ถนนสำหรับการสัญจรภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่ค่อนข้างดี มีหลายหมู่บ้านมีปัญหาน้ำท่วมทั้งบริเวณหมู่บ้านและพื้นที่ทางการเกษตร
- มีการทำถนนใหม่สูงกว่าบ้านที่อยู่อาศัย บางหมู่บ้านถนนปิดทางระบายน้ำ ทำให้เกิดน้ำท่วมเข้าไปในบ้านของประชาชนเกิดความเดือดร้อน อดทน อาจเป็นหน่วยงานกลาง ในการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
- ปัญหาถนนในพื้นที่ทางการเกษตรที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขระยะยาว โดยเฉพาะถนนเลียบลำน้ำแม่ตุ๋ยที่เกิดความเสียหายจากน้ำท่วม ทำให้เกษตรกรจำนวนมากประสบปัญหาไม่สามารถขนผลิตผลทางการเกษตรออกมาได้
- ไฟฟ้าส่องสว่างระหว่างหมู่บ้านยังไม่ครอบคลุมทุกจุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งไฟฟ้าในบริเวณเส้นทางสัญจรระหว่างหมู่บ้าน

สำหรับประเด็นการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูล โดยเข้าใจว่าจะต้องขออนุญาตเมื่ออยู่ในเขตเทศบาลเท่านั้น ดังนั้นอบต. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวให้กับประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง