



## รายงาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ  
ประจำปี ๒๕๖๔

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว  
อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน

## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว อำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะแนวทางที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประเมินผลครั้งนี้เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว อำเภอสี จังหวัดลำพูน ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบ ในการให้บริการในด้านต่างๆ นอกจากนั้นยังได้นำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้เพราะความร่วมมือของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว อำเภอสี จังหวัดลำพูน ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

## รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว จากแบบสำรวจผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๔๕ ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย (คน)	๓๐	๖๖.๗๐
หญิง (คน)	๑๕	๓๓.๓๐
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ตามลำดับ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑	๒.๒๒
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๐	๐.๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๐	๐.๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๘	๖๒.๒๒
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๔	๓๑.๑๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	๔.๔๔
รวม	๔๕	๑๐๐.๐

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมาคืออายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ลำดับต่อมาคือมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ และมีอายุไม่เกิน ๒๐ ปีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ตามลำดับ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒	๔.๔๕
ประถมศึกษา	๒๓	๕๑.๑๑
มัธยมศึกษา	๑๘	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๔.๔๔
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีและไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	๓๓	๗๓.๓๓
ลูกจ้าง	๓	๖.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๑.๑๑
รับราชการ	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒.๒๒
อื่นๆ	๓	๖.๖๖
<b>รวม</b>	<b>๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมาได้แก่อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาได้แก่อาชีพลูกจ้างและอาชีพอื่นๆ จำนวนเท่ากัน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๒.๒๒
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐	๒๒.๒๒
การยื่นเรื่องรื้อรื้อทุกซ์/รื้อเรียน	๐	๐.๐๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๔.๔๔
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๒๔.๔๔
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคติดต่อ	๕	๑๑.๑๑
การใช้ Internet	๑๑	๒๔.๔๔
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ	๕	๑๑.๑๑
<b>รวม</b>	<b>๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ามาเข้ารับบริการการขอจดทะเบียนพาณิชย์และการใช้ Internet จำนวนเท่ากัน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๔ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมาประชาชนเข้ามาติดต่อการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาประชาชนเข้ามาติดต่อการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคติดต่อ และการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ จำนวนเท่ากัน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาประชาชนเข้ามาติดต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวนเท่ากัน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และลำดับสุดท้ายประชาชนเข้ามาติดต่อการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวนเท่ากัน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว ตำบลแม่ตืน อำเภอสี จังหวัดลำพูน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๔ (๓๐.๔๐)	๒๓ (๕๐.๐๐)	๙ (๑๙.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๕ (๑๐๐)	๔.๒๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่นโยบาย และมอบหมายหน้าที่การงานได้อย่างชัดเจน	๑๒ (๒๖.๖๗)	๒๔ (๕๓.๓๓)	๙ (๒๐.๐๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๙๘
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙ (๒๐.๐๐)	๒๔ (๕๓.๓๓)	๑๒ (๒๖.๖๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๙๓

๔. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	๘ (๑๗.๗๘)	๒๔ (๕๓.๓๓)	๑๓ (๒๘.๘๙)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๘๙
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐ (๒๒.๒๒)	๒๐ (๔๔.๔๔)	๑๐ (๒๒.๒๒)	๕ (๑๑.๑๑)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๗๘
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๗ (๑๕.๕๖)	๒๓ (๕๑.๑๑)	๑๕ (๓๓.๓๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๘๒
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖ (๑๓.๓๓)	๒๓ (๕๑.๑๑)	๑๖ (๓๕.๕๖)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๗๘
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรับรอง	๗ (๑๕.๕๖)	๑๘ (๔๐.๐๐)	๑๙ (๔๒.๒๒)	๑ (๒.๒๒)	๐ (๐.๐)	๔๕ (๑๐๐)	๓.๖๙

จากตารางพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการลำดับที่ ๑ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ มีผลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่นโยบายและมอบหมายหน้าที่การงานได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ มีผลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ มีผลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ มีผลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ มีผลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ต่อมาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ มีผลในระดับมาก และลำดับสุดท้ายพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรับรอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ มีผลในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆต่อประชาชนเป็นที่น่าพอใจ



(นายพิชัย อินแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงแก้ว