



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ  
เรื่อง สรุปลผลการรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภารกิจงานด้านบริการสาธารณะ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการศึกษา
๔. งานด้านบริการสาธารณสุข

โดยได้สรุปลผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ตามสรุปลผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายมนัส ใจเรื่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ



## สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมา คือ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ และมีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๘๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๕ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕

### ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์และแปลผล โดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ = มีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้.-

๑.ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ  
จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
๑.งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๕๗	๔.๕๕	๔.๖๓	๔.๖๐	๔.๕๙
๒.งานด้านบริการ สาธารณสุข	๔.๕๒	๔.๕๔	๔.๕๕	๔.๕๔	๔.๕๔
๓.งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๔	๔.๕๔	๔.๕๗	๔.๕๖	๔.๕๖
๔.งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	๔.๔๗	๔.๕๓	๔.๕๐	๔.๕๒	๔.๕๐
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๔.๕๔</b>	<b>๔.๕๖</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๔.๕๔</b>

**สรุปผล** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

๒.ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. งานด้านการศึกษา	๔.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๘
๒. งานด้านบริการสาธารณสุข	๔.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๖
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๖
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๔.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๐.๘</b>

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ งานด้านบริการสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี

**๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ**

๑. ควรให้บริการด้านสาธารณสุขโรคที่เหมาะสมตามสภาพปัญหา เช่น ไฟกึ่งไม่เพียงพอและครอบคลุมทุกจุด

๒. บางหมู่บ้านอยากให้แก้ไขน้ำประปา สำหรับอุปโภคและบริโภคซึ่งมีสีขุ่นไม่สามารถนำมาใช้ได้ และบางหมู่บ้านน้ำทะเลลักเข้าที่นา ทำให้พืชผลทางการเกษตรเสียหาย

๓. การบริหารจัดการศูนย์เด็กเล็ก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการ แต่มีข้อเสนอแนะจากผู้ปกครอง อยากให้มีแม่บ้านมาช่วยดูแลรักษาความสะอาดเพิ่มขึ้น

จากข้อเสนอแนะ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการแจ้งให้ทุกส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ นำข้อเสนอแนะ มาดำเนินการปรับปรุง จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

.....