



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ
เรื่อง สรุปผลการรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภารกิจงานด้านบริการสาธารณะ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านโยธา
๓. งานด้านสาธารณสุข
๔. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยได้สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ตามสรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ร้อยตรี

(ชูเชิด ด่านอินตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ



สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๑๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ รองลงมา คือ มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘ และมีอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐

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

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๖๔	มากที่สุด	๙๒.๘
๒. งานด้านสาธารณสุข	๔.๔๓	มากที่สุด	๙๐.๖
๓. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๔.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๖
๔. งานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๓	มากที่สุด	๘๘.๖
รวมทุกด้าน	๔.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๐

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑. อบต.ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการที่ดำเนินการให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้า ทั้งถึง เพื่อประโยชน์ในการสร้างความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่
๒. อบต.ควรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการของบประมาณสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างอ่างเก็บน้ำเพื่อการเกษตรเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะควรครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ขยายใหม่บางจุดที่อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับประชาชนได้

จากข้อเสนอแนะ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการแจ้งให้ทุกส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ นำข้อเสนอแนะ มาดำเนินการปรับปรุง จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ต่อไป

.....