



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.สบปราบ

ที่ สป - /๒๕๖๒ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง เสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยประเมินในภารกิจ ๔ ด้าน และสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ ราย ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
๓. งานด้านสาธารณสุข
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ รายละเอียดตามสรุปผลแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

Thongthab

(นางสาวกนกลักษณ์ วิริยะเชษฐ์กุล)
หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

ความเห็นปลัดอบต.สบปราบ

พินิตพร อภิสัย

(ลงชื่อ)

D

(นางสาวธัญญาธร ด่านอินธา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ

ความเห็นนายกอบต.สบปราบ

พินิตพร

ร.ต.

Thongthab

(ชูเชิด ด่านอินธา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ



สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๑๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕
- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ รองลงมา คือ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒ และมีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕ ปีขึ้นไป
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘

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

/๒. สรุปผลการสำรวจ...

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้.-

๑.ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ
จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
๑.รายได้หรือภาษี	๔.๕๘	๔.๖๒	๔.๕๘	๔.๕๘	๔.๕๙
๒.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๕๑	๔.๕๐	๔.๕๑	๔.๔๘	๔.๕๐
๓.สาธารณสุข	๔.๔๔	๔.๕๐	๔.๔๐	๔.๓๖	๔.๔๒
๔.พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๒	๔.๕๓	๔.๕๓	๔.๕๔	๔.๕๓
รวมทุกด้าน	๔.๕๑	๔.๕๔	๔.๕๐	๔.๔๙	๔.๕๑

สรุปผล ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการใช้บริการในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

๒.ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๘
๒. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๖
๓. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐
๔. งานด้านสาธารณสุข	๔.๔๒	มากที่สุด	๘๘.๔
รวมทุกด้าน	๔.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๒

สรุปผล ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

/๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ...

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑. ในปีที่ผ่านมาอบต. ได้มีแนวทางในการบริหารจัดการขยะในระดับที่ประชาชนพึงพอใจ แต่มีบางส่วนเห็นควรให้ อบต. ได้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งต่อยอดที่เป็นผลจากการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ดังเช่น การคัดแยกขยะที่ก่อให้เกิดรายได้ การส่งเสริมการเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อสร้างอาชีพต่อไป

๒. ผู้ปกครองผู้เกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีอยู่ยังไม่เอื้ออำนวยสำหรับการให้บริการ อีกทั้ง อบต. ควรเร่งดำเนินการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใหม่ที่มีความล่าช้าค่อนข้างมาก

๓. การทำงานเชื่อมประสานของท้องที่กับท้องถิ่น (ส.อบต.) บางหมู่บ้านยังไม่เป็นไปด้วยดี จึงอาจมีผลต่อการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกัน

จากข้อเสนอแนะ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการแจ้งให้ทุกส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ นำข้อเสนอแนะ มาดำเนินการปรับปรุง จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป

.....