



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ
เรื่อง สรุปลผลการรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔)

ตามท้อง้องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในกรกรกิจงานด้านบริการสาธารณะ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยได้สรุปลผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ตามสรุปลผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ของ้องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ)

(นางสาวธัญญาธรร ด่านอินธา)
ปลัด้องค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายก้องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ



สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ รองลงมา คือ มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒ และมีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖/ปวช. จำนวน ๕๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒

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)	๔.๕๖	๔.๖๕	๔.๕๗	๔.๕๗	๔.๕๙
๒.พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๓	๔.๕๘	๔.๕๗	๔.๕๓	๔.๕๕
๓.งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๑	๔.๕๔	๔.๕๓	๔.๕๐	๔.๕๒
๔.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๗	๔.๕๒	๔.๔๒	๔.๓๙	๔.๔๕
รวมทุกด้าน	๔.๕๒	๔.๕๖	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๓

สรุปผล ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

๒.ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๒	มากที่สุด	๙๐.๔
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๕	มากที่สุด	๘๙.๐
๓. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๐
๔. งานด้านศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๘
รวมทุกด้าน	๔.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๒

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑. การประสานการทำงานร่วมกันระหว่างตัวแทนของท้องถิ่น (ส.อบต.) และท้องที่(ผญบ.) ยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒. ประชาชนบางหมู่บ้านมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่นการจัดเก็บขยะไม่เรียบร้อย การดูแลผู้ป่วยติดเตียง ถนนบางหมู่บ้านไม่ได้รับการดูแลอย่างให้พร้อมสำหรับการใช้งาน การจัดเก็บภาษีโรงเรียนที่แพงกว่าเดิม เป็นต้น

จากข้อเสนอแนะ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการแจ้งให้ทุกส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ นำข้อเสนอแนะ มาดำเนินการปรับปรุง จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป

.....