



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ  
เรื่อง สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการสำรวจสรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในภารกิจงานด้านบริการสาธารณะ ๔ ด้าน ดังนี้

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

โดยได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ตามสรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายมนัส ใจเรื่อน)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ  
อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



## สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐
- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕ รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และมีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน ๒๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ รองลงมา มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖/ปวช. จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๕
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

### 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)	๔.๖๘	๔.๖๙	๔.๖๘	๔.๖๖	๔.๖๘
๒.งานด้านบริการสาธารณสุข	๔.๕๘	๔.๖๑	๔.๖๐	๔.๕๘	๔.๕๙
๓.งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๙	๔.๕๙	๔.๕๘	๔.๕๙	๔.๕๖
๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๒	๔.๕๗	๔.๕๓	๔.๕๕	๔.๕๔
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๔.๕๙</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๔.๕๗</b>

**สรุปผล** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**๒.ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ**

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. งานด้านการศึกษา	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๒. งานด้านบริการสาธารณสุข	๔.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๒๐
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๘๐
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๑.๔๐</b>

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ งานด้านบริการสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี

### **๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

๑. ขอให้ทำท่อระบายน้ำหรือร่องระบายน้ำหน้าบ้าน เนื่องจากฝนตกแล้วน้ำไหลเข้าในบ้าน
๒. น้ำประปาไหลไม่แรง และมีน้ำขุ่นเป็นบางครั้ง ไม่สามารถบริโภคได้
๓. กระแสไฟฟ้าดับค่อนข้างบ่อยเมื่อฝนตก ขอให้ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ซึ่งอาจจะเสื่อมสภาพ
๔. ขอให้ช่วยเหลือในการที่ตัวบ้านและรั้วบ้านพังจากเหตุการณ์น้ำท่วมที่ผ่านมา
๕. ขอไฟกึ่งตามทางเดินที่เลยวัดม่อนหินขาวเนื่องจากถนนมืดมาก

จากข้อเสนอแนะ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสบปราบ ได้ดำเนินการแจ้งให้ทุกส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ นำข้อเสนอแนะ มาดำเนินการปรับปรุง จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อไป

.....