



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ที่ ลป๗๗๐๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ ขอสรุปรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสมหมาย พุกเปี่ยม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของหน่วยตรวจสอบภายใน

เห็นชอบ

(นางสาวกัญญา สมวงศ์)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทรงเห็นชอบ

(นายสุเมธ กุลฉิม)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทรง

(นายมานัส ลัทธสิทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก



สรุปผลรายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก
อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง



สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก จำนวน ๔๐๖ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๙ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๘๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๐ ตามลำดับ
- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๒๐-๘๐ ปี
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาจำนวน ๒๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๐๕ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๘๖ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๓ และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔ ตามลำดับ
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๔ รองลงมา คือ อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๐ และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ และอาชีพรับราชการ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาขอรับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๐ รองลงมา ได้แก่งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๕ งานบริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๕ งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๗ งานบริการลงทะเบียนเบี้ยขอรหัสบัตรเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ งานบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๕ งานบริการของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๑ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ งานบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๖ งานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗ และงานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๒ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์และแปรผล 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

งานบริการ/ หัวข้อความ พึงพอใจ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
	ภาพรวม ความพึง พอใจ	ภาพรวมผล ระดับความ พึงพอใจ	ภาพรวม ร้อยละความ พึงพอใจ	ภาพรวม ความพึง พอใจ	ภาพรวมผล ระดับความ พึงพอใจ	ภาพรวม ร้อยละความ พึงพอใจ	ภาพรวม ความพึง พอใจ	ภาพรวมผล ระดับความ พึงพอใจ	ภาพรวม ร้อยละความ พึงพอใจ
งาน สวัสดิการ เบี่ยงชีพ ต่างๆ	๔.๖๑	มากที่สุด	๙๒.๓๔	๔.๔๖	มากที่สุด	๘๙.๒๕	๔.๔๑	มากที่สุด	๘๘.๓๓
งานบริการ สนับสนุนน้ำ เพื่อการ อุปโภค บริโภค	๔.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๙๘	๔.๕๔	มากที่สุด	๙.๙๐	๔.๓๔	มากที่สุด	๘๖.๙๖
งานบริการ ลงทะเบียน เพื่อขอรับ สิทธิเงิน อุดหนุน เพื่อเลี้ยงดู เด็กแรก เกิด	๔.๐๙	มาก	๘๑.๘๙	๔.๒๒	มากที่สุด	๘๔.๔๘	๔.๑๐	มาก	๘๒.๐๖
งานบริการ ของศูนย์ ช่วยเหลือ ประชาชน	๔.๐๘	มาก	๘๑.๖๖	๔.๑๘	มาก	๘๓.๑๕	๔.๐๖	มาก	๘๑.๒๕
งานบริการ ข้อมูล ข่าวสารของ ทางราชการ	๔.๑๕	มาก	๘๓.๑๒	๔.๑๒	มาก	๘๒.๕๐	๔.๐๓	มาก	๘๐.๖๒
งานบริการ ด้านการ จัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	๔.๐๕	มาก	๘๑.๐๑	๔.๑๙	มาก	๘๓.๘๔	๓.๘๙	มาก	๗๗.๙๑
งานบริการ ขอจด ทะเบียน พาณิชย์	๔.๑๒	มาก	๘๒.๕๐	๓.๘๐	มาก	๗๗.๐๐	๓.๗๐	มาก	๗๔.๐๐
งานบริการ ด้านการ จัดเก็บภาษี ป้าย	๓.๗๒	มาก	๗๔.๕๘	๓.๗๙	มาก	๗๕.๘๓	๓.๖๔	มาก	๗๒.๙๑

งานบริการ/ หัวข้อความ พึงพอใจ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
	ภาพรวม ความพึง พอใจ	ภาพรวมผล ระดับความ พึงพอใจ	ภาพรวม ร้อยละความ พึงพอใจ	ภาพรวม ความพึง พอใจ	ภาพรวมผล ระดับความ พึงพอใจ	ภาพรวม ร้อยละความ พึงพอใจ	ภาพรวม ความพึง พอใจ	ภาพรวมผล ระดับความ พึงพอใจ	ภาพรวม ร้อยละความ พึงพอใจ
งานบริการ ด้านการ ซ่อมแซม ไฟฟ้า สาธารณะ	๓.๘๘	มาก	๗๗.๖๔	๓.๘๓	มาก	๗๖.๗๖	๓.๕๙	มาก	๗๑.๙๑
งานบริการ ขออนุญาต ปลูกสร้าง อาคาร	๓.๕๓	มาก	๗๐.๗๑	๓.๗๑	มาก	๗๔.๒๘	๓.๔๖	มาก	๗๐.๗๕
งานบริการ ขอประกอบ กิจการที่เป็น อันตรายต่อ สุขภาพ	๓.๖๐	มาก	๗๒.๐๓	๓.๗๙	มาก	๗๕.๘๓	๓.๖๔	มาก	๗๒.๙๑
รวม	๔.๐๓	มาก	๘๐.๗๗	๔.๐๕	มาก	๘๑.๑๗	๓.๘๘	มาก	๗๗.๘๖

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๓ หรือร้อยละ ๘๐.๗๗ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๕ หรือร้อยละ ๘๑.๑๗ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๘ หรือร้อยละ ๗๗.๘๖ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ งานบริการเบี่ยงชีพต่างๆ รองลงมางานบริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค งานบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด งานบริการของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน งานบริการด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และงานบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามลำดับ

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ การเข้าซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขอให้ทางอบต.ประสานการเข้าซ่อมแซมให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริกทราบด้วย

๓.๒ ขอให้ปรับปรุงห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน และเพิ่มห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ

.....

