บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ที่ ลป๗๗๐๐๑/๒๕๖๔ **วันที่** ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ นั้น

ในการนี้ ขอสรุปรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสมหมาย ฟักเปี่ยม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของหน่วยตรวจสอบภายใน

เห็นควรปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

(นางสาวกตัญญู สมวงค์)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียนเสนอ

(นายรุ่งอรุณ เทียนแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ

(นายรุ่งอรุณ เทียนแก้ว)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

สรุปผลรายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก
อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง

สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยประเมินจากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก จำนวน ๓๓๗ ราย โดยสรุปผล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๗ ตามลำดับ
- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๒๒-๖๗ ปี
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.จำนวน ๑๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๘ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๒ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙ และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๙ ตามลำดับ
- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๘๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗ รองลงมา คือ อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๗ และลำดับที่สามคือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖ และอาชีพรับราชการ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๙

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาขอรับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๙๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๐ รองลงมา ได้แก่งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕ งานบริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปภคบริโภค จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๐ งานบริการของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๗ งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๑ งานบริการลงทะเบียนเบี้ยขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๕ งานบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๖ งานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๗ งานบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ และงานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๘ 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/หัวข้อความพึงพอใจ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
	ภาพรวมความพึงพอใจ	ภาพรวมผลระดับความพึงพอใจ	ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ	ภาพรวมความพึงพอใจ	ภาพรวมผลระดับความพึงพอใจ	ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ	ภาพรวมความพึงพอใจ	ภาพรวมผลระดับความพึงพอใจ	ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ
งานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๓.๗๕	มาก	๗๕.๐๐	๓.๘๑	มาก	๗๖.๒๕	๓.๒๕	มาก	๖๕.๐๐
งานสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่างๆ	๔.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๒๗	๔.๐๓	มาก	๘๐.๗๔	๓.๙๘	มาก	๗๙.๖๖
งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓.๗๘	มาก	๗๕.๗๔	๓.๖๘	มาก	๗๓.๗๐	๓.๗๑	มาก	๗๔.๒๕
งานบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓.๖๒	มาก	๗๒.๕๐	๓.๗๒	มาก	๗๔.๕๐	๓.๘๕	มาก	๗๗.๐๐
งานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓.๖๐	มาก	๗๒.๑๔	๓.๕๓	มาก	๗๐.๗๑	๓.๖๔	มาก	๗๔.๑๔
งานบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์	๓.๗๐	มาก	๗๔.๑๖	๓.๕๔	มาก	๗๐.๘๓	๓.๗๙	มาก	๗๕.๘๓
งานบริการของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๓.๕๔	มาก	๗๐.๙๒	๓.๖๒	มาก	๗๒.๕๐	๓.๗๖	มาก	๗๕.๓๙
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย	๓.๗๙	มาก	๗๕.๘๓	๓.๘๗	มาก	๗๗.๕๐	๔.๒๕	มากที่สุด	๘๕.๐๐

งานบริการ/หัวข้อความพึงพอใจ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
	ภาพรวมความพึงพอใจ	ภาพรวมผลระดับความพึงพอใจ	ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ	ภาพรวมความพึงพอใจ	ภาพรวมผลระดับความพึงพอใจ	ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ	ภาพรวมความพึงพอใจ	ภาพรวมผลระดับความพึงพอใจ	ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ
งานบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔.๓๘	มากที่สุด	๘๗.๖๖	๓.๙๘	มาก	๗๙.๖๖	๓.๙๘	มาก	๗๙.๖๖
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๓๕	๔.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๔๘	๔.๓๔	มากที่สุด	๘๖.๘๙
งานบริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	๓.๘๒	มาก	๗๖.๕๐	๓.๗๔	มาก	๗๔.๘๓	๓.๖๘	มาก	๗๓.๗๕
รวม	**๓.๙๑**	**มาก**	**๗๘.๒๖**	**๓.๘๒**	**มาก**	**๗๖.๖๑**	**๓.๘๓**	**มาก**	**๗๖.๙๖**

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๙๑ หรือร้อยละ ๗๘.๒๖ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๖๑ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๓ หรือร้อยละ ๗๖.๙๖ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รองลงมางานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด งานบริการเบี้ยยังชีพต่างๆ งานบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร งานบริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และงานบริการด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการ ตามลำดับ

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ การเข้าซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขอให้ทางอบต.แจ้งให้สมาชิกสภาทราบด้วย

๓.๒ ขอให้เพิ่มห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
   - ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา
   - ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
   - ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
   - ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
   ☐ ลูกจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ ☐ งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ☐ งานบริการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ☐ งานบริการใช้ Internet ตำบล ☐ งานบริการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ งานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ☐ งานขอบริการขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ งานบริการของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ☐ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย
- ☐ งานบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ☐ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ☐ งานบริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค
- ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....