



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนตำบลแม่พริกที่มาใช้บริการ จำนวน ๙๕ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

บัดนี้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริกได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามผลการสรุป ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | ๕๒ | ๕๔.๗๔ |
| หญิง | ๔๓ | ๔๕.๒๖ |
| รวม | ๙๕ | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี | ๓ | ๓.๑๗ |
| ๒๓ - ๓๓ ปี | ๑๗ | ๑๗.๘๙ |
| ๓๔ - ๔๑ ปี | ๒๔ | ๒๕.๒๖ |
| ๔๒ - ๕๐ ปี | ๑๕ | ๑๕.๗๙ |
| ๕๒ - ๕๗ ปี | ๔ | ๔.๒๑ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๓๒ | ๓๓.๖๘ |
| รวม | ๙๕ | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|---------------|
| การศึกษา | | |
| ไม่ได้เรียนหนังสือ | ๑๒ | ๑๒.๖๓ |
| ประถมศึกษา | ๒๒ | ๒๓.๑๕ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๔ | ๑๔.๗๔ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๑๐ | ๑๐.๕๓ |
| อนุปริญญา/ปวส | ๑๑ | ๑๑.๕๘ |
| ปริญญาตรี | ๒๖ | ๒๗.๓๗ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๙๕ | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| เกษตรกร | ๔๖ | ๔๘.๔๒ |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๒๘ | ๒๙.๔๗ |
| รับราชการ | ๒ | ๒.๑๑ |
| ลูกจ้าง | ๘ | ๘.๔๒ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๓ | ๓.๑๖ |
| อื่นๆ | ๘ | ๘.๔๒ |
| รวม | ๙๕ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๙๕ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๔ อายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๗ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๒ รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๑ | ๑.๐๕ |
| ๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ | ๑๘ | ๑๘.๙๕ |
| ๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑ | ๑.๐๕ |
| ๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | ๑ | ๑.๐๕ |
| ๕. การใช้ Internet ตำบล | ๕ | ๕.๒๖ |
| ๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ๑๐ | ๑๐.๕๓ |
| ๗. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๑๐ | ๑๐.๕๓ |
| ๘. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | ๕ | ๕.๒๖ |
| ๙. การชำระภาษีต่างๆ | ๔๔ | ๔๖.๓๒ |
| ๑๐. อื่นๆ | - | - |

จากตอนที่ ๒ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๙๕ คน ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการเรื่อง การชำระภาษี ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๒ รองลงมาคือ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๑๘.๙๕

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ

| รายการประเมิน | ระดับคุณภาพ | | | | |
|--|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | ๕๔ | ๓๙ | ๒ | ๐ | ๐ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๓๙ | ๕๐ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | ๔๒ | ๔๔ | ๙ | ๐ | ๐ |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๓๔ | ๕๕ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๓๔ | ๕๕ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๓๒ | ๕๕ | ๘ | ๐ | ๐ |
| ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐ | ๕๒ | ๓ | ๐ | ๐ |
| ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๔๒ | ๕๒ | ๑ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๓๑๗ | ๔๐๒ | ๔๑ | ๐ | ๐ |
| ร้อยละ | ๓๙.๖๓ | ๕๐.๒๕ | ๕.๑๒ | ๐.๐๐ | ๐.๐๐ |

จากตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวม มีดังนี้

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๖๓
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๒๕
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๑๒
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๖๓, ระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๒๕, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๑๒, พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๒๕)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕



(นายอุทัย พวงค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก