

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โทร ๐๕๔-๘๒๕๕๘๕ ต่อ ๑๑

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการประชาชน
ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ที่ผ่านมา (๒๕๖๐) โดยสำรวจ ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปี ๒๕๖๑ ซึ่งมีได้มาจากการแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบมาก่อนในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งใช้สอบถามโดยแบบสำรวจความพึงพอใจ

ลงชื่อ



(นางสาวทิติพร กิตีคำ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ



(นางสร้อยดา แสนมโนวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ



(นางผจงลักษณ์ นิตยสมบูรณ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

ลงชื่อ



(นายอุดม ชัยเจริญ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

สรุปการประเมินผล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ได้ดำเนินการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา เพื่อประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐๐ ชุด ดังนี้

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาการดำเนินการ

- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

๓.วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้เหมาะสม

๔.กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่ตำบลนิคมพัฒนา จำนวน ๑๐๐ คน

๕.ปัญหาอุปสรรค

๕.๑ เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร

๕.๒ ช่องทางในการให้บริการ ติดต่อ ร้องเรียน เสนอแนะ ยังไม่ค่อยหลากหลาย

๖.สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ/มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการ/การนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ/การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด/มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ ทั้งหมด ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๑.๑ เพศ

ชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑

หญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙

๖.๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗

อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น

๖.๑.๓ สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๔

ผู้ประกอบการ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔

ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

อื่นๆ จำนวน - คน

๖.๑.๔ ประเภทที่มาใช้บริการ(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

การใช้ Internet ตำบล จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒

การออกแบบอาคาร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

การชำระภาษีป้าย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙

การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

การขอขึ้นรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน - คน

การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาคารและสะสมอาหาร จำนวน - คน

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน - คน

อื่นๆ จำนวน - คน

๖.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ/มารยาท และความเอาใจใส่การให้บริการ/การนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ/การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด/มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด (๑) น้อย (๒) ปานกลาง (๓) มาก (๔) มากที่สุด (๕) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๙๕ - ๑๐๐ หมายถึง มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๘๕ - ๙๕ หมายถึง มาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๗๕ - ๘๕ หมายถึง ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๖๕ - ๗๕ หมายถึง น้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง น้อยกว่า ๖๕ หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น					คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	๑	๒	๓	๔	๕		
๑.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๐	๐	๒๔	๓๐๔	๘๐	๘๑.๖๐	ปานกลาง
๒.มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน	๐	๐	๓๖	๒๔๔	๑๓๕	๘๓.๐๐	ปานกลาง
๓.มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	๐	๐	๑๑๔	๑๘๐	๘๖	๗๕.๘๐	ปานกลาง
๔.การให้บริการเป็นไประยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๕	๓๐๘	๙๐	๘๒.๖๐	ปานกลาง
๕.มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น	๐	๐	๘๗	๒๒๔	๗๕	๗๗.๒๐	ปานกลาง

จากตาราง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ปานกลาง คือ มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน และ การให้บริการเป็นไประยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับ ๘๓.๐๐

จากตาราง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ น้อยสุด คือ การนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับ ๗๕.๘๐

สรุป

จากตารางความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าระดับ ๘๓.๐๐ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนในตำบลนิคมพัฒนา มีความพึงพอใจในให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี
 4) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 5) อื่นๆ โปรดระบุ

4. ประเภทที่มาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
 การใช้ Internet ตำบล การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอขึ้นรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
 การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
 การออกแบบอาคาร การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาคารและสะสมอาหาร
 การชำระภาษีป้าย การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 การชำระภาษีบำรุงท้องที่ อื่นๆ(ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2.มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน					
3.มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ					
4.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5.มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

ข้อมูลของท่าน องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา
โดยจะนำผลการประเมิน / ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป