



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน

ที่ มส ๗๓๑๐๑/-

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสายใจ ช่างชุมทอง)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- น.น.ดร.นิตยา

(นางสาวเจียรพรภูมิ สืบเชื้อเชียรกุล)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

- น.น.ดร.นิตยา

(นางจรัส ภัทรพีร์วัจน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน  
รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน

ความเห็นนายก อบต.

(นายสุรศักดิ์ ใจคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน  
ประจำปีงบประมาณ 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน  
อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ ภาระงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลแม่คะตวน จำนวน ๕๐ คน ที่มาใช้บริการ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด      ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง      ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๖	๕๒
หญิง	๒๔	๔๘
รวม	๕๐	๑๐๐
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๔๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
๖๐ ปีขึ้นไป		
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๐	๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/หรือเทียบเท่า	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๗	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๑	๒
ข้าราชการ	๕	๑๐
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๒
เกษตรกร	๑๗	๓๔
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๘
อื่นๆ	๑๒	๒๔
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๓๔.๐๐) รองลงมา คือประเภท อื่นๆ (ร้อยละ ๒๔.๐๐)

## ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ปัญหา	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒๑	๔๒	๒๙	๕๘						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๘	๓๑	๖๒						
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘	๓๖	๓๒	๖๔						
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๙	๓๘	๓๑	๖๒						

ประเด็น/ปัญหา	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๗	๓๔	๓๓	๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๓๗.๖		๖๒.๔						
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>										
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาภัยดี)	๒๐	๔๐	๓๐	๖๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๔	๔๘	๒๖	๕๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๕	๕๐	๒๕	๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๖	๒๒	๔๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๕๓.๒		๔๖.๘						
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๒	๖๔	๑๘	๓๖						

ประเด็น/ปัญหา	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๔	๖๘	๑๖	๓๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๔	๖๘	๑๕	๓๐	๑	๒	๐	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๕	๕๐	๒๑	๔๒	๔	๘	๐	๐	๐	๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒	๒๔	๒๑	๔๒	๑๗	๓๔	๐	๐	๐	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๙	๓๘	๑๔	๒๘	๑๗	๓๔	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๕๗.๒๕</b>		<b>๓๓</b>		<b>๙.๗๕</b>				
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>										
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๘	๓๖	๒๙	๕๘	๓	๖	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๒๑	๔๒	๒๙	๕๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๙	๓๘	๓๑	๖๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๓๘.๖๗</b>		<b>๕๙.๓๓</b>		<b>๒</b>				
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>		<b>๔๖.๖๘</b>		<b>๕๐.๓๘</b>		<b>๒.๙๔</b>				

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๖
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๒.๔
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐

**ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๒
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๖.๘
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๒๕
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔.๗๕
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐

**ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๖๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๙.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ถึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ ร้อยละ ๔๖.๖๘ ระดับ พึงพอใจมาก ระดับ ๔ ร้อยละ ๕๐.๓๘ ระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับ ๓ ร้อยละ ๒.๙๔ ระดับพึงพอใจน้อย ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐ และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ
๔. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ