



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน

ที่ มส ๗๓๑๐๑/-

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสายใจ ชายชุมทอง)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-เพ็ญใจ จันทก

(นางสาวเจียรพรรณ สืบเชื้อเกียรติ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

เนตรนทร

(นางจีรพัส ภัทรพีร์วัจน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน  
รักษาการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน

ความเห็นนายก อบต.

(นายสุรศักดิ์ ใจคำ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน



ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน  
อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ ภาระงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลแม่คะตวน จำนวน ๕๐ คน ที่มาใช้บริการ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

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 | ๑         | ๒      |
| ๒๑ - ๔๐ ปี    | ๓๐        | ๖๐     |
| ๔๑ - ๖๐ ปี    | ๑๖        | ๓๒     |
| ๖๐ ปีขึ้นไป   | ๓         | ๖      |
| รวม           | ๕๐        | ๑๐๐    |

| ข้อมูล                                 | จำนวน(คน) | ร้อยละ     |
|----------------------------------------|-----------|------------|
| <b>ระดับการศึกษา</b>                   |           |            |
| ประถมศึกษา                             | ๒๓        | ๔๖         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/หรือเทียบเท่า | ๑๗        | ๓๔         |
| ปริญญาตรี                              | ๙         | ๑๘         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                       | ๑         | ๒          |
| <b>รวม</b>                             | <b>๕๐</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>อาชีพ</b>                           |           |            |
| นักศึกษา                               | ๔         | ๘          |
| ข้าราชการ                              | ๕         | ๑๐         |
| พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ              | -         |            |
| เกษตรกร                                | ๒๗        | ๕๔         |
| ธุรกิจส่วนตัว                          | ๔         | ๘          |
| อื่นๆ                                  | ๑๐        | ๒๐         |
| <b>รวม</b>                             | <b>๕๐</b> | <b>๑๐๐</b> |

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๓๘.๐๐) รองลงมา คือประเภท อื่นๆ (ร้อยละ ๒๔.๐๐)

## ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ปัญหา                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |     |        |         |        |      |        |            |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----|--------|---------|--------|------|--------|------------|--------|
|                                                                                              | มากที่สุด        | ร้อยละ | มาก | ร้อยละ | ปานกลาง | ร้อยละ | น้อย | ร้อยละ | น้อยที่สุด | ร้อยละ |
| <b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                            |                  |        |     |        |         |        |      |        |            |        |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | ๑๕               | ๓๐     | ๒๗  | ๕๔     | ๗       | ๑๔     | ๑    | ๒      | ๐          | ๐      |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                | ๑๑               | ๒๒     | ๓๒  | ๖๔     | ๗       | ๑๔     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | ๑๓               | ๒๖     | ๓๐  | ๖๐     | ๗       | ๑๔     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๑๙               | ๓๘     | ๒๔  | ๔๘     | ๗       | ๑๔     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |

| ประเด็น/ปัญหา                                                                                                                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |        |     |        |         |        |      |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-----|--------|---------|--------|------|--------|------------|--------|
|                                                                                                                                                                                       | มากที่สุด        | ร้อยละ | มาก | ร้อยละ | ปานกลาง | ร้อยละ | น้อย | ร้อยละ | น้อยที่สุด | ร้อยละ |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ                                                                                                                | ๑๔               | ๒๘     | ๒๗  | ๕๔     | ๙       | ๑๘     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                            |                  | ๒๘.๘๐  |     | ๕๖.๐๐  |         | ๑๔.๘๐  |      | ๐.๔๐   |            | ๐      |
| <b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                         |                  |        |     |        |         |        |      |        |            |        |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อวยุยาศัยดี)                                                                                               | ๑๐               | ๒๐     | ๒๗  | ๕๔     | ๑๓      | ๒๖     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)                                                                                    | ๙                | ๑๘     | ๒๒  | ๔๔     | ๑๙      | ๓๘     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๑๒               | ๒๔     | ๒๓  | ๔๖     | ๑๕      | ๓๐     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                             | ๒๓               | ๔๖     | ๑๘  | ๓๖     | ๙       | ๑๘     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| ๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                                                                               | ๒๐               | ๔๐     | ๒๐  | ๔๐     | ๑๐      | ๒๐     | ๐    | ๐      | ๐          | ๐      |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                            |                  | ๒๙.๖๐  |     | ๔๔.๐๐  |         | ๒๖.๔๐  |      | ๐      |            | ๐      |
| <b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                      |                  |        |     |        |         |        |      |        |            |        |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                                                                                | ๒๓               | ๔๖     | ๑๙  | ๓๘     | ๘       | ๑๖     |      |        |            |        |

| ประเด็น/ปัญหา                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |              |     |              |         |              |      |             |            |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-----|--------------|---------|--------------|------|-------------|------------|----------|
|                                                                                                 | มากที่สุด        | ร้อยละ       | มาก | ร้อยละ       | ปานกลาง | ร้อยละ       | น้อย | ร้อยละ      | น้อยที่สุด | ร้อยละ   |
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๒๐               | ๔๐           | ๒๔  | ๔๘           | ๖       | ๑๒           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                          | ๒๐               | ๔๐           | ๒๓  | ๔๖           | ๗       | ๑๔           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ                                         | ๑๒               | ๒๔           | ๒๖  | ๕๒           | ๑๒      | ๒๔           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ                                              | ๑๗               | ๓๔           | ๒๕  | ๕๐           | ๘       | ๑๖           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                           | ๑๑               | ๒๒           | ๒๖  | ๕๒           | ๑๓      | ๒๖           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                    | ๑๘               | ๓๖           | ๒๒  | ๔๔           | ๑๐      | ๒๐           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้                                    | ๑๒               | ๒๔           | ๒๕  | ๕๐           | ๑๓      | ๒๖           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| <b>รวม</b>                                                                                      |                  | <b>๓๓.๒๕</b> |     | <b>๔๗.๕๐</b> |         | <b>๑๙.๒๕</b> |      | <b>๐</b>    |            | <b>๐</b> |
| <b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>                                                       |                  |              |     |              |         |              |      |             |            |          |
| ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                               | ๒๐               | ๔๐           | ๒๘  | ๕๖           | ๒       | ๔            | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์                                                     | ๑๔               | ๒๘           | ๒๗  | ๕๔           | ๙       | ๑๘           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่รับจากการบริการของหน่วยงาน                                           | ๑๖               | ๓๒           | ๒๖  | ๕๒           | ๘       | ๑๖           | ๐    | ๐           | ๐          | ๐        |
| <b>รวม</b>                                                                                      |                  | <b>๓๓.๓๓</b> |     | <b>๕๔.๐๐</b> |         | <b>๑๒.๖๗</b> |      | <b>๐</b>    |            | <b>๐</b> |
| <b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>                                                              |                  | <b>๓๑.๒๕</b> |     | <b>๕๐.๓๘</b> |         | <b>๑๘.๒๘</b> |      | <b>๐.๑๐</b> |            |          |

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๘๐ | - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๖.๐๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๘๐   | - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐    |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐    |                           |

**ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๖๐ | - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๔.๐๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๖.๔๐   | - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐    |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐    |                           |

**ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๒๕ | - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗.๕๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๒๕   | - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐    |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐    |                           |

**ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๓๓ | - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๐๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๖๗   | - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐    |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐    |                           |

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตวน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความถึงพอใจในระดับ ถึงพอใจมาก ระดับ ๔ ร้อยละ ๕๐.๓๘ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ ร้อยละ ๓๑.๒๕ ระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๘.๒๘ ระดับพึงพอใจน้อย ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๑๐ และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ
  ๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
  ๓. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
-