



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ที่ ชม.๗๔๙๐๑/สป. ๓๐๘

วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง การรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกอง้องการบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง

๑.เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความสำนักปลัด ที่ ชม ๗๔๙๐๑/สป. ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ขออนุญาตสำรวจประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักปลัด อบต. จัดทำแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ในห้วงเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด อบต.กี้ดช้าง ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนทุกสำนัก/กอง เรียบร้อยแล้ว สรุปเป็นรายงานผลการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปและรายงานผลดังนี้

- จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อยู่ในระดับ ๔ คือได้รับคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๕ โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓)
- ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐)
- ด้านอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๙ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗)
- ด้านการบริการเชิงรุกหมู่บ้าน/ครัวเรือน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นด้านผู้เสียภาษี (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔)

จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง ในทั้ง ๕ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพให้บริการในระดับ ๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอ

เพื่อให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น จึงเห็นควรรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบและต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีให้คงอยู่ตลอดไป และควรนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการประเมินนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง ให้สูงขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

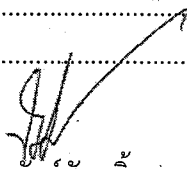


(นางจิราพรรณ ทิมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

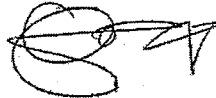


(นายชินรัชชัย ลิ้มพูล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

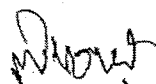


(นายอำพล คุณหาร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....



(นายพิเชษฐ กันทรส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง

**สรุปผลการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

แบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง จำนวนทั้งสิ้น 167 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

	หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1	บ้านเมืองกิด	36	21.56
หมู่ที่ 2	บ้านแม่ตะมาน	19	11.38
หมู่ที่ 3	บ้านสบกาย	13	7.78
หมู่ที่ 4	บ้านต้นขาม	11	6.59
หมู่ที่ 5	บ้านห้วยน้ำดัง	15	8.98
หมู่ที่ 6	บ้านทุ่งละคร	21	12.57
หมู่ที่ 7	บ้านป่าข้าวหลาม	28	16.77
หมู่ที่ 8	บ้านผาปุ่จอม	24	14.37
	รวม 8 หมู่บ้าน	167	100

จากตาราง 1 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านเมืองกิดคิดเป็นร้อยละ 21.56 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยในหมู่ที่ 7 บ้านป่าข้าวหลามคิดเป็นร้อยละ 16.77

ตาราง 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	133	79.64
4 - 6 ครั้ง	26	15.57
มากกว่า 6 ครั้ง	8	4.79
รวม	167	100

จากตาราง 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 79.64 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ 4 - 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 15.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	97	58.08
13.00 – 16.30 น.	48	28.74
นอกเวลาราชการหรือช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	22	13.17
รวม	167	100

จากตาราง 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 58.08 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 28.74 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	89	53.29
หญิง	78	46.71
รวม	167	100

จากตาราง 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.29 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 46.71 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	31	18.56
รับจ้างทั่วไป	33	19.76
ค้าขายรายย่อย	27	16.17
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	18	10.78
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	13	7.78
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	11.98
อื่นๆ	25	14.97
รวม	167	100

จากตาราง 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 19.76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 18.56 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ค้าขายรายย่อย (ร้อยละ 16.17 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	77	46.11
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	19.76
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	19	11.38
อนุปริญญา หรือ ปวส.	21	12.57
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	17	10.18
รวม	167	100

จากตาราง 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 46.11 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 19.76 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และอนุปริญญา หรือ ปวส. (ร้อยละ 12.57 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	55	32.93
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	57	34.13
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	49	29.34
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	4	2.40
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	2	1.20
รวม	167	100

จากตาราง 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 34.13 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 32.93 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ช่วงรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 29.34 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ด้านปกครอง	18	10.78
2.ด้านทะเบียน	17	10.18
3.ด้านโยธา	31	18.56
4.ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	12	7.19
5.ด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	11	6.59
6.ด้านการศึกษา	13	7.78
7.ด้านเทศกิจ	2	1.20
8.ด้านรายได้หรือภาษี	37	22.16
9.ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	1.80
10.ด้านสาธารณสุข	2	1.20
11.ด้านอื่นๆ	21	12.57
รวม	167	100

จากตาราง 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือ ด้านรายได้และภาษี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 22.16 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านโยธา จำนวน 31 คน (ร้อยละ 18.56 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และด้านอื่นๆ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 12.57 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตาราง 9 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	X	SD	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.22	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.35	0.23	มาก
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.36	0.23	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	0.23	มาก
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	0.19	มาก
โดยรวม	4.31	0.22	มาก

จากตาราง 9 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมาก โดยมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.36) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตาราง 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	SD	แปลผล
1.บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.32	0.22	มาก
2.การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.33	0.22	มาก
3.ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.26	0.19	มาก
4.ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.19	0.15	มาก
5.ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.12	0.11	มาก
6.เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.14	0.12	มาก
7.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.06	0.06	มาก
8.การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.08	0.08	มาก
โดยรวม	4.19	0.14	มาก

จากตาราง 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมาก โดยมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตาราง 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	X	SD	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.20	0.16	มาก
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.25	0.19	มาก
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.30	0.21	มาก
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.16	0.13	มาก
โดยรวม	4.23	0.17	มาก

จากตาราง 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมาก โดยมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตาราง 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกัตตัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	แปลผล
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.29	0.20	มาก
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.30	0.21	มาก
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.31	0.21	มาก
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	4.37	0.23	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.04	0.04	มาก
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	4.04	0.03	มาก
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.04	0.03	มาก
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้	4.06	0.06	มาก
โดยรวม	4.18	0.13	มาก

จากตาราง 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลกัตตัง ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมาก โดยมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.37) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตาราง 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกัตตัง ด้านการบริการเชิงรุกถึงหมู่บ้าน/ครัวเรือน

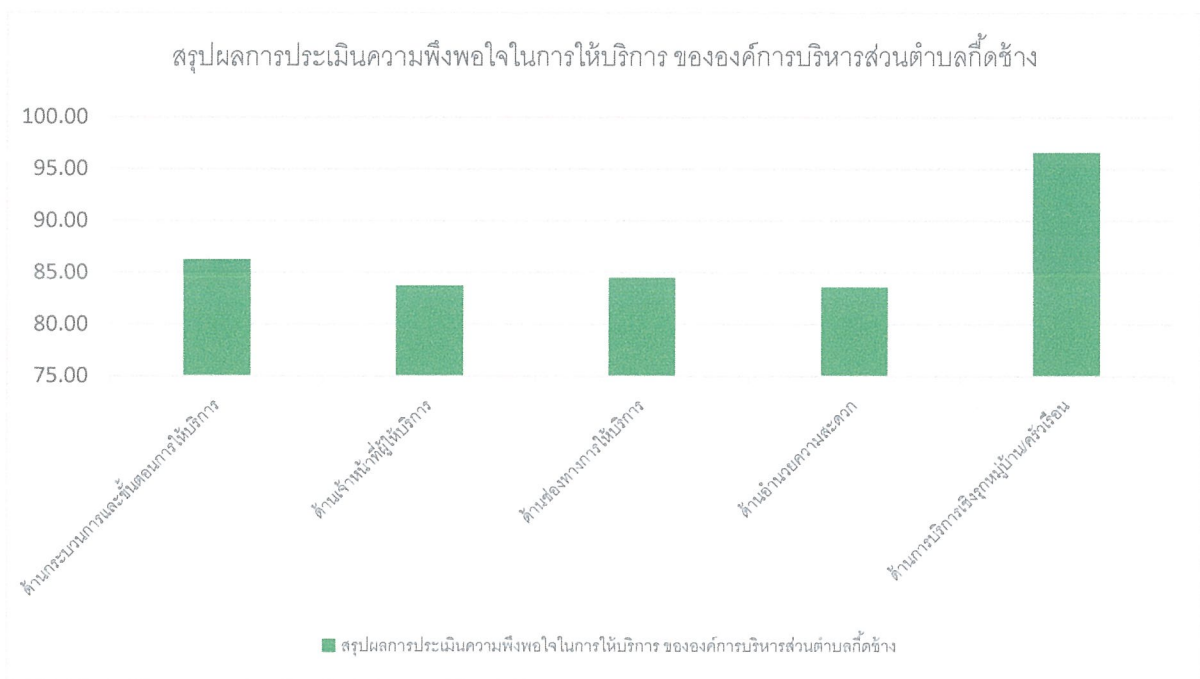
ความพึงพอใจด้านการบริการเชิงรุกถึงหมู่บ้าน/ครัวเรือน	X	SD	แปลผล
1. ด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ เช่น เบี่ยงชีฟ เบี่ยงผู้พิการ	4.91	0.08	มากที่สุด
2. ด้านผู้เสียภาษี	4.94	0.06	มากที่สุด
3. ด้านการขออนุญาต/รับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์	4.89	0.10	มากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมอาชีพ	4.89	0.10	มากที่สุด
5. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	4.52	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.12	มากที่สุด

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการบริการเชิงรุกถึงหมู่บ้าน/ครัวเรือน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกัตตัง ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเชิงรุกถึงหมู่บ้าน/ครัวเรือน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมาก โดยมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ด้านผู้เสียภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ เช่น เบี่ยงชีฟ เบี่ยงผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านการขออนุญาต/รับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.89) และด้านการส่งเสริมอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.89)

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจหลักต่างๆ

ตาราง 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	21.57	86.28	4
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	33.50	83.74	4
3.ด้านช่องทางการให้บริการ	20	16.90	84.52	4
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40	33.44	83.59	4
5.ด้านการบริการเชิงรุกถึงหมู่บ้าน/ครัวเรือน	25	24.15	96.60	5
โดยรวม	150	129.56	86.95	4



จากตาราง 14 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ในภาพรวมพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 4 คือได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 129.56 จากคะแนนเต็ม 150 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.95 ของคะแนนเต็ม โดยมีประเด็นการประเมินที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ สูงสุด 3 ประเด็น คือ ด้านการบริการเชิงรุกหมู่บ้าน/ครัวเรือน (ร้อยละ 96.60) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 86.28) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 84.52)

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง มีผลการศึกษา ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อยู่ในระดับ 4 คือได้รับคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.95 โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.28 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 83.74 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 84.52 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ด้านอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 83.59 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ด้านการบริการเชิงรุกหมู่บ้าน/ครัวเรือน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้างมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ด้านผู้เสียภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.94)

จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ในทั้ง 5 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพให้บริการในระดับ 4 ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีให้คงอยู่ตลอดไป และควรนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการประเมินนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกีดช้าง ให้สูงขึ้น

เกณฑ์การประเมิน (ค่าเฉลี่ย)

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00
4 หมายถึง พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50
3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50
2 หมายถึง พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50
1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50

เกณฑ์การประเมิน (ร้อยละ)

ระดับ 5 หมายถึง ยอดเยี่ยม	(ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 90 ขึ้นไป)
ระดับ 4 หมายถึง ดีเลิศ	(ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80-89)
ระดับ 3 หมายถึง ดี	(ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 60-79)
ระดับ 2 หมายถึง ปานกลาง	(ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 40-59)
ระดับ 1 หมายถึง กำลังพัฒนา	(ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละน้อยกว่า 39)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ที่ ชม.๗๔๙๐๑/สป. ๓๐๕

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสำรวจประเมินผลความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง

๑.เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง มีหน้าที่ในการให้บริการ การขออนุญาต อนุมัติ ต่างๆ ให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานราชการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ตลอดจนรับความคิดเห็นของประชาชน ในการจัดการบริหารต่างๆ และปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการประชาชน นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด อบต.กี้ดช้าง ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารท้องถิ่น ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานธุรการ จึงออกแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๓ ตอน เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายละเอียดปรากฏตามแบบสอบถามที่แนบเสนอมาร่วมบันทึกฉบับนี้

๓.ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ จึงขออนุญาตสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิราพรรณ ทิมทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(นายชันชัย ลิ้มพูล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(นายอำพล คุณหาร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(นายพิเชษฐ ก้อนทรส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
หน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน

1. หมู่ที่

2. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

1) น้อยกว่า 3 ครั้ง

2) 4-6 ครั้ง

3) มากกว่า 6 ครั้ง

3. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

1) 8.30 - 12.00 น.

2) 13.00 - 16.30 น.

3) นอกเวลาราชการ. หรือช่วงเวลาที่

หน่วยงานให้บริการในพื้นที่

4. เพศ

ชาย หญิง

5. อาชีพประจำ

1) เกษตรกร

2) รับจ้างทั่วไป

3) ค่าขายรายย่อย

4) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ

5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

7) อื่น ๆ (โปรดระบุ

6. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

4) อนุปริญญา หรือ ปวส.

5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

2) 5,000 - 9,999 บาท

3) 10,000 - 19,999 บาท

4) 20,000 - 29,999 บาท

5) 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ

- 1) ด้านปกครอง 6) ด้านการศึกษา
- 2) ด้านทะเบียน 7) ด้านเทศกิจ
- 3) ด้านโยธา 8) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 9) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 10) ด้านสาธารณสุข
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2.2 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ระดับคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง
4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ					
	ระดับความพึงพอใจ				

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้					
ด้านการบริการเชิงรุกถึงหมู่บ้าน/ครัวเรือน					
1. ด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้ เช่น เบี้ยยังชีพ เบี้ยผู้พิการ					
2. ด้านผู้เสียภาษี					
2. ด้านการขออนุญาต/รับเรื่องราวจ้างทุกซ์					
4. ด้านการส่งเสริมอาชีพ					
5. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์