



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

ที่ ชม ๘๒๑๐๑/๒๗๘ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

๑.เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานและในระบบสารสนเทศของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ได้ดำเนินการเปิดให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ แล้ว ทั้งนี้ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน และได้ทำการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕๑ ราย ซึ่งในภาพรวมประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๗ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๓.ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐
- ๒.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
๔. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๔.ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

เห็นควรพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

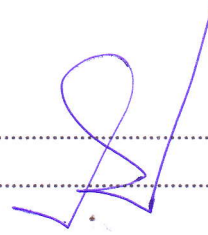
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธัญวิสิทธิ์ สอนอินตะ)

นักทรัพยากรบุคคลฯ

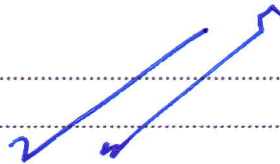
/ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋



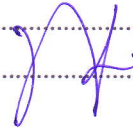
(นายจ่านง ขจรศักดิ์ศรี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋



(นายประยัด แสนวิชัย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋



(นายทวีวัฒน์ วิสุทธิศรี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

มีประชากรในพื้นที่มาใช้บริการและมีผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลแบบประเมิน จำนวน ๕๑ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
- Program Microsoft Excel

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

ตัวอย่าง

วิธีการประเมินผล

กำหนดให้ช่องผลการประเมิน (แสดงความคิดเห็น) เป็นดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	๕
มาก	มีค่าเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	๓
น้อย	มีค่าเท่ากับ	๒
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	๑

กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

สูงกว่า ๔.๕๐	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับดีมาก
๓.๕๐ – ๔.๔๙	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับดี
๒.๕๐ – ๓.๔๙	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ต่ำกว่า ๑.๕๐	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

วิธีการวิเคราะห์

๑. ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้ประเมินผลรายการในแบบประเมิน
๓. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บอกค่าการกระจายข้อมูล

/สรุปผลจากแบบประเมินความพึงพอใจ...

สรุปผลจากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๖	(๕๐.๙๘)
หญิง	๒๕	(๔๙.๐๒)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๕.๘๘)
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	(๑๗.๖๕)
๓๑-๔๐ ปี	๒๖	(๕๐.๙๘)
๔๑-๕๐ ปี	๘	(๑๕.๖๙)
๕๑ ปีขึ้นไป	๕	(๙.๘๐)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗	(๑๓.๗๓)
มัธยมศึกษา	๑๘	(๓๕.๒๙)
อนุปริญญา	๓	(๕.๘๘)
ปริญญาตรี	๒๒	(๔๓.๑๔)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	(๑.๙๖)
อื่นๆ	-	(๐๐.๐๐)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๖	(๑๑.๗๖)
พนักงานองค์กรอิสระ	-	(๐๐.๐๐)
เกษตรกร	๒๓	(๔๕.๑๐)
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๑๕	(๒๙.๔๑)
พนักงานบริษัทเอกชน	๓	(๕.๘๘)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	(๐.๐๐)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔	(๗.๘๔)
อื่น ๆ	-	(๐๐.๐๐)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๕. ท่านมาติดต่องานที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ด้วยเหตุผลอันใด		
ยื่นเอกสาร/โครงการ	๙	(๑๗.๖๕)
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต/WIFI	๔	(๗.๘๔)
ขอข้อมูลข่าวสาร	๑	(๑.๙๖)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ถ่ายเอกสาร/พิมพ์งาน ร้องเรียนร้องทุกข์ อื่นๆ รวม	๓๕ ๒ - ๕๑	(๖๘.๖๓) (๓.๙๒) (๐.๐๐) (๑๐๐.๐๐)
๖. ท่านเคยได้รับทราบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ผ่านช่องทางใด สื่อสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ตตำบล กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกฯ อบต.ป่าแป๋ อื่นๆ รวม	- ๗ ๑๔ ๒๑ ๙ - ๕๑	(๐.๐๐) (๑๓.๗๓) (๒๗.๔๕) (๔๑.๑๘) (๑๗.๖๕) (๐๐.๐๐) (๑๐๐.๐๐)
๗. สภาพถนนหนทางขณะที่มาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ เป็นเช่นใด ถนนลาดยาง ถนนลูกรัง ถนนดินโคลน อื่นๆ รวม	๓๕ ๑๕ ๑ - ๕๑	(๖๘.๖๓) (๒๙.๔๑) (๑.๙๖) (๐๐.๐๐) (๑๐๐.๐๐)
๘. ชุมชนของท่านมีการติดตั้งระบบไฟฟ้าหรือไม่ อย่างไร มีระบบไฟฟ้าทั่วถึง มีระบบไฟฟ้าแต่ไม่ทั่วถึง อื่นๆ รวม	๓๕ ๑๖ - ๕๑	(๖๘.๖๓) (๓๑.๓๗) (๐๐.๐๐) (๑๐๐.๐๐)
๙. ชุมชนของท่านมีระบบน้ำประปาเพียงพอสำหรับใช้อุปโภคบริโภคหรือไม่ มีเพียงพอ มีไม่เพียงพอ อื่นๆ รวม	๓๒ ๑๙ - ๕๑	(๖๒.๗๕) (๓๗.๒๕) (๐๐.๐๐) (๑๐๐.๐๐)
๑๐. สภาพความเป็นอยู่ของท่านในปัจจุบัน เป็นเช่นใด ไม่ดี พอใช้	๔ ๑๘	(๗.๘๔) (๓๕.๒๙)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	๒๒	(๔๓.๑๔)
ดี	๗	(๑๓.๗๓)
ดีมาก	-	(๐.๐๐)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๑๑. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ส่งเสริมอาชีพในเรื่องใด		
การเกษตร	๑๘	(๓๕.๒๙)
ปศุสัตว์	๑๐	(๑๙.๖๑)
การท่องเที่ยว	๗	(๑๓.๗๓)
การประมง	๑	(๑.๙๖)
การทำสินค้า OTOP	๑๕	(๒๙.๔๑)
อื่นๆ	-	(๐.๐๐)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๑๒. การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋สามารถตอบสนองความต้องการของท่านในเรื่องใดมากที่สุด		
อาชีพ	๖	(๑๑.๗๖)
โครงการสร้างพื้นฐานต่างๆ	๓๔	(๖๖.๖๗)
การอบรมให้ความรู้ต่างๆ	๑๑	(๒๑.๕๗)
อื่นๆ	-	(๐.๐๐)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อรับบริการ

ที่	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อรับบริการ					N	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
๑	ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน	๒๒	๒๕	๔	๐	๐	๕๑	๔.๓๕	๐.๖๓	๘๗.๐๖	ดี
๒	ป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงาน	๒๓	๒๗	๑	๐	๐	๕๑	๔.๔๓	๐.๕๔	๘๘.๖๓	ดี
๓	การจัดสถานที่ภายในหน่วยงาน	๒๓	๒๕	๓	๐	๐	๕๑	๔.๓๙	๐.๖๐	๘๗.๘๔	ดี
๔	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๒๙	๒๑	๑	๐	๐	๕๑	๔.๕๕	๐.๕๔	๙๐.๙๘	ดีมาก
๕	แบบคำร้อง/ข้อมูลที่จัดไว้ให้บริการประชาชน	๒๕	๒๓	๓	๐	๐	๕๑	๔.๔๓	๐.๖๑	๘๘.๖๓	ดี
๖	ขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการติดต่อ	๓๐	๒๐	๑	๐	๐	๕๑	๔.๕๗	๐.๕๔	๙๑.๓๗	ดีมาก
๗	บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	๒๖	๒๒	๓	๐	๐	๕๑	๔.๔๕	๐.๖๑	๘๙.๐๒	ดี
๘	จุดบริการน้ำดื่มสะอาด	๒๘	๒๒	๑	๐	๐	๕๑	๔.๕๓	๐.๕๔	๙๐.๕๙	ดีมาก
๙	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	๒๗	๒๑	๓	๐	๐	๕๑	๔.๔๗	๐.๖๑	๘๙.๔๑	ดี
๑๐	ความพึงพอใจโดยรวม	๒๘	๒๓	๐	๐	๐	๕๑	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๐.๙๘	ดีมาก
รวม										๘๙.๔๕	ดี

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมิน ให้คะแนนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อรับบริการ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๕

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อรับบริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน, ป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงาน, การจัดสถานที่ภายในหน่วยงาน, สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ, แบบคำร้อง/ข้อมูลที่จัดไว้ให้บริการประชาชน, ขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการติดต่อ, บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi, จุดบริการน้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ และความพึงพอใจโดยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๘ ($\bar{X}=4.55$, S.D. = ๐.๕๔) แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก, ขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๗ ($\bar{X}=4.57$, S.D. = ๐.๕๔) แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก, จุดบริการน้ำดื่มสะอาด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ ($\bar{X}=4.53$, S.D. = ๐.๕๔) แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก และความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๘ ($\bar{X}=4.55$, S.D. = ๐.๕๐) แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

/ส่วนแบบคำร้อง/ข้อมูลที่จัดไว้ให้บริการประชาชน...

ส่วนความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน, ป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงาน, การจัดสถานที่ภายในหน่วยงาน, แบบคำร้อง/ข้อมูลที่จัดไว้ให้บริการประชาชน, บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับดี

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ที่	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					N	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
๑	พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี	๒๒	๒๖	๓	๐	๐	๕๑	๔.๓๗	๐.๖๐	๘๗.๔๕	ดี
๒	บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่	๒๗	๒๓	๑	๐	๐	๕๑	๔.๕๑	๐.๕๔	๙๐.๒๐	ดีมาก
๓	อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ	๒๓	๒๖	๒	๐	๐	๕๑	๔.๔๑	๐.๕๗	๘๘.๒๔	ดี
๔	ความพึงพอใจโดยรวม	๒๗	๒๓	๑	๐	๐	๕๑	๔.๕๑	๐.๕๔	๙๐.๒๐	ดีมาก
รวม										๘๙.๐๒	ดี

จากตารางที่ ๓ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมิน ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๒

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี, บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่, อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ และความพึงพอใจโดยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คือ บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ($\bar{X}$ = ๔.๕๑, S.D. = ๐.๕๔) แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก, ความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ($\bar{X}$ = ๔.๕๑, S.D. = ๐.๕๔) แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการพุดจาสุภาพ อัยาศัยดี และอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับดี

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

๖. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี