



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา  
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

อาศัยอำนาจแห่งการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลและสรุป เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านส่วนงานกองช่างให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชนที่รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้สรุปผลการประเมินและรายงานผลการประเมินให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาทราบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาท้ายประกาศนี้ จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายกนกศักดิ์ ดวงแก้วเรือน)  
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

คำอธิบาย : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานกองช่าง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสู่การบริการที่ดีแก่ประชาชน

คำชี้แจง : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาทำแผนปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ต่อไป

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	29	45.28
ชาย	24	54.72
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	8	15.09
31 - 40 ปี	15	28.30
41 - 50 ปี	19	35.86
51 - 60 ปี	8	15.09
60 ปี ขึ้นไป	3	5.66
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.86 ซึ่งเป็นช่วงวัยกลางคนที่ส่วนมากได้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30 ช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.09 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.09 และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องที่ชอบรับบริการ**

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ชอบรับบริการ

เรื่องที่ชอบรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างฯ	17	32.08
การขอใบคำขออนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล	1	1.89
การอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2ฯ	1	1.89
การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาฯ	26	49.05
เรื่องอื่นๆ.....	8	15.09

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ที่มารับบริการจะเป็นในเรื่องการขอออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.05 ซึ่งเป็นการออกหนังสือรับรองและยืนยันพื้นที่ทำกินของตนเอง ในพื้นที่โฉนดชุมชนและเพื่อใช้ในการขอมิเตอร์ไฟฟ้าในที่อยู่อาศัยและเพื่อใช้ในการเกษตร ต่อมาเป็นเรื่องการอนุญาตก่อสร้างอาคารฯ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.08 ซึ่งเป็นการขอบริการที่ประชาชนให้ความสำคัญในการสร้างอาคารที่พักอาศัยในการขออนุญาตการปลูกสร้างให้ถูกต้อง ต่อมาเป็นเรื่องอื่นๆ อาทิ การให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ประชาชน การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน และเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานกองช่าง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.09 ต่อมาเป็นเรื่องการขอใบคำขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.89 และการอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจมีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา และการแปรความหมาย โดยแยกเป็นค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	N			
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ้ายศยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	32.08	62.26	5.66	-	-	53	4.26	0.56	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	26.42	64.15	9.43	-	-	53	4.17	0.58	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	16.98	71.70	11.32	-	-	53	4.06	0.53	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>									
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	28.30	60.38	11.32	-	-	53	4.17	0.61	มาก
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	24.53	58.49	16.98	-	-	53	4.08	0.65	มาก
2.3 แสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	28.30	60.38	11.32	-	-	53	4.17	0.61	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	22.64	60.38	15.09	1.89	-	53	4.04	0.68	มาก
3.2 บริเวณอาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย อาคารมีความเหมาะสมต่อการทำงาน	26.42	60.38	13.20	-	-	53	4.13	0.62	มาก
ภาพรวมของความพึงพอใจ	82.69 ≈ 83					53	4.13	0.61	มาก

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากจำนวนผู้มารับใช้บริการของส่วนงานกองช่าง จำนวนทั้งสิ้น 53 ราย สรุปได้ว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการพบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่า S.D. เท่ากับ 0.61 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่าความแปรปรวนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในระดับดี ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2563 ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา เท่ากับร้อยละ 83 มีข้อเสนอแนะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาสู่การให้บริการแก่ประชาชนที่ดีที่สุดสามารถสรุปได้ คือ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้มากกว่านี้ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น