

**สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561**

คำอธิบาย : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนงานกองช่าง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสู่การบริการที่ดีแก่ประชาชน

คำชี้แจง : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาทำแผนปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ต่อไป

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	50	66
ชาย	26	34

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	23	30.27
31 - 40 ปี	32	42.11
41 - 50 ปี	10	13.15
51 - 60 ปี	9	11.84
60 ปี ขึ้นไป	2	2.63

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 จำนวนร้อยละ 42.11ซึ่งเป็นช่วงวัยกลางคนที่มีการติดต่อในด้านการงานและการประกอบธุรกิจ ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวนร้อยละ 30.27 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวนร้อยละ 13.15 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวนร้อยละ 11.84 และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างฯ	18	23.69
การขออนุญาตการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2	1	1.31
การขอใบคำขออนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล	1	1.31
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การขอออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนฯ	56	73.69
อื่นๆ.....	-	-

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ที่มารับบริการจะเป็นในด้านการขอออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.69 ซึ่งเป็นการออกหนังสือรับรองและยืนยันพื้นที่ทำกินของตนเอง ในพื้นที่โฉนดชุมชนและเพื่อใช้ในการขอมิเตอร์ไฟฟ้าในที่อยู่อาศัย และเพื่อใช้ในการเกษตรและการอนุญาตก่อสร้างอาคารฯ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.69 ซึ่งเป็นการขอบริการที่ประชาชนให้ความสำคัญในการสร้างอาคารที่พักอาศัยในการขออนุญาตการปลูกสร้างให้ถูกต้อง การขออนุญาตการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.31 และการขอใบคำขออนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.31 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	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ						ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	N			
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1.1 เจ้าหน้าที่ชุดจลาสุภาพ อ้อยอาศัยดี แคนกายสุภาพ เรียบร้อย	43.42	50.00	6.58	-	-	76	4.37	0.78	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	44.74	48.68	6.58	-	-	76	4.38	0.61	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	46.05	53.95	-	-	-	76	4.50	0.50	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	60.53	32.89	6.58	-	-	76	4.50	0.62	มากที่สุด
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	55.26	36.84	7.90	-	-	76	4.50	0.64	มาก
2.3 แสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	48.68	46.05	5.27	-	-	76	4.43	0.59	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	63.15	31.58	5.27	-	-	76	4.58	0.59	มากที่สุด
3.2 บริเวณอาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย อาคารมีความเหมาะสมต่อการทำงาน	53.95	46.05	-	-	-	76	4.50	0.50	มากที่สุด
ภาพรวมของความพึงพอใจ	89.44					76	4.50	0.58	มาก

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากจำนวนผู้มารับใช้บริการของส่วนงานกองช่าง จำนวนทั้งสิ้น 76 ราย สรุปได้ว่าจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการพบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่า S.D. เท่ากับ 0.58 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่าความแปรปรวนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในระดับดี ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2561 ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา เท่ากับร้อยละ 89 มีข้อเสนอแนะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาสู่การให้บริการแก่ประชาชนที่ดี สามารถสรุปได้ คือ เจ้าหน้าที่ควรความอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวบ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา กองช่าง งานธุรการ

ที่ ชม 88403/-

วันที่ 5 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง การรายงานข้อมูลสถิติการให้บริการของส่วนงานกองช่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561


เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ผ่านปลัด อบต.

ตามที่ กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้มีการดำเนินการการให้บริการตามภารกิจ ได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงและรื้อถอนอาคาร การขออนุญาตการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 (สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง) การขอใบคำขอใบอนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดินและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานกองช่าง นั้น

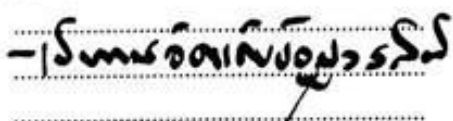
ในการนี้ กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้รวบรวมข้อมูลสถิติในการให้บริการของส่วนงานกองช่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งผู้เข้ามาติดต่อการให้บริการดังกล่าว จำนวน 76 ราย ตามรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. การขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงและรื้อถอนอาคาร | จำนวน 18 ราย |
| 2. การขออนุญาตการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2
(สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง) | จำนวน 1 ราย |
| 3. การขอใบคำขอใบอนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล | จำนวน 1 ราย |
| 4. การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน | จำนวน 56 ราย |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายภาคภูมิ วังแจ่ม)
ผู้อำนวยการกองช่าง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา



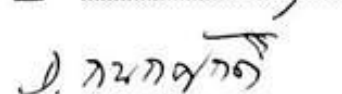
(นายวรรณศักดิ์ แก่นทรัพย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

๕ พย ๒๕๖๑

ทราบ



(นายกนกศักดิ์ ดวงแก้วเรือน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา กงซ่าง

ที่ ชม 88403/-

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ผ่านปลัดอบต.

เรื่องเดิม

ตามที่ กงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้มีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ขึ้นเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ทางกงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา รับผิดชอบดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ของประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนของงานกงซ่าง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในปีงบประมาณดังกล่าว มีผู้เข้ามาติดต่อการให้บริการใน เรื่อง การขออนุญาตปลูกสร้าง การขออนุญาตขุดน้ำบาดาล การขออนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน การขอหนังสือรับรองที่ดินและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานกงซ่าง จำนวน 76 ราย นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในส่วนกงซ่าง ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการพบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่า S.D. เท่ากับ 0.58 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่าความแปรปรวนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ระดับดี ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2561 ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา เท่ากับร้อยละ 89

ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา มีข้อเสนอแนะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกงซ่างสู่การให้บริการที่ดี สามารถสรุปได้ คือ เจ้าหน้าที่ควรความอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวบ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายภาคภูมิ วังแจ่ม)
ผู้อำนวยการกงซ่าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

.....
.....

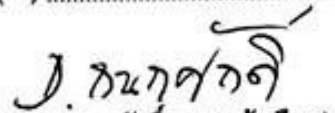

(นางมะลิวัลย์ พรหมนิวัติ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

ข้อสั่งการ/ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

.....
.....
.....

ทราบ
.....


(นายกนกศักดิ์ ดวงแก้วเรือน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา