



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา กองช่าง งานธุรการ

ที่ ชม 88403/013

วันที่ 28 ตุลาคม 2562

เรื่อง การรายงานข้อมูลสถิติการให้บริการของส่วนงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลแม่ทา ผ่านปลัดอบต. ผ่านผู้อำนวยการกองช่าง

ตามที่ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้มีการดำเนินการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงและรื้อถอนอาคาร, การขอใบคำขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล, การอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก่ยานพาหนะทางบก (แบบตู้หยอดเหรียญ), การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานกองช่าง นั้น

ในการนี้ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้รวบรวมข้อมูลสถิติในการให้บริการของส่วนงานกองช่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งมีผู้เข้ามาติดต่อการให้บริการดังกล่าว จำนวน 73 ราย รายละเอียดดังนี้

1.การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงและรื้อถอนอาคาร	จำนวน 20 ราย
2.การขอใบคำขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	จำนวน 0 ราย
3.การอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2	จำนวน 1 ราย
4.การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน	จำนวน 10 ราย
5.เรื่องอื่นๆ	จำนวน 42 ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐสุตา เสนพนัสสัก)

คนงานทั่วไป

ความเห็นของผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายภาคภูมิ วังแจ่ม)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

- ทราบ -

(นางกมลลักษณ์ วงศ์เลอวุฒิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

/-2- ข้อสั่งการ...

ข้อสั่งการ/ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

..... (  )ทราบ  
..... ( ) .....  
.....

*จ. กนกศักดิ์*

(นายกนศักดิ์ ดวงแก้วเรือน)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา กองช่าง งานธุรการ

ที่ ชม 88403/014

วันที่ 28 ตุลาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ผ่านปลัดอบต.

### เรื่องเดิม

ตามที่ กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้มีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ขึ้นเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ทางกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา รับผิดชอบดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ของประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนของงานกองช่างตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งในปีงบประมาณดังกล่าว ได้มีประชาชนมาติดต่อการให้บริการได้แก่ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงและรื้อถอนอาคาร, การขอใบคำขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล, การขออนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก๊สยานพาหนะทางบก (แบบตู้หยอดเหรียญ), การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานกองช่าง จำนวน 73 ราย นั้น

### ข้อเท็จจริง

จากการดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในส่วนกองช่าง ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการพบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่า S.D. เท่ากับ 0.58 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่าความแปรปรวนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ระดับดี ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา เท่ากับร้อยละ 89

### ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา มีข้อเสนอแนะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างผู้การให้บริการที่ดี สามารถสรุปได้ คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

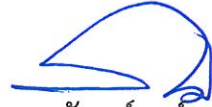
(นายภาคภูมิ ว่างแจ่ม)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

-ทราบ-

.....  
.....



(นางกมลลักษณ์ วงศ์เลอวุฒิ)

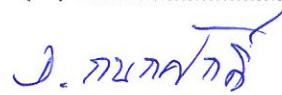
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

ข้อสั่งการ/ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

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

ทราบ

.....



(นายกนกศักดิ์ ดวงแก้วเรือน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

คำอธิบาย : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานกองช่าง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสู่การบริการที่ดีแก่ประชาชน

คำชี้แจง : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาทำแผนปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ต่อไป

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	48	65.75
ชาย	25	34.25
รวม	73	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	29	39.73
31 - 40 ปี	26	35.62
41 - 50 ปี	8	10.96
51 - 60 ปี	7	9.59
60 ปี ขึ้นไป	3	4.10

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.73 ซึ่งเป็นช่วงวัยสร้างเนื้อสร้างตัวและการประกอบธุรกิจ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.62 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.96 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.59 และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องที่ชอบรับบริการ**

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ชอบรับบริการ

เรื่องที่ชอบรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การขออนุญาตก่อสร้างฯ	20	27.40
การขอใบคำขออนุญาตขุดเจาะน้ำบาดาล	0	0
การอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2ฯ	1	1.37
การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาฯ	10	13.70
เรื่องอื่นๆ.....	42	57.53

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ที่มารับบริการจะเป็นในด้านเรื่องอื่นๆ อาทิ การให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ประชาชน การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน และเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานกองช่าง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.53 ต่อมาเป็นการอนุญาตก่อสร้างอาคารฯ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.40 ซึ่งเป็นการขอบริการที่ประชาชนให้ความสำคัญในการสร้างอาคารที่พักอาศัยในการขออนุญาตการปลูกสร้างให้ถูกต้อง ต่อมาเป็นการขอออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.70 ซึ่งเป็นการออกหนังสือรับรองและยืนยันพื้นที่ทำกินของตนเอง ในพื้นที่โฉนดชุมชนและเพื่อใช้ในการขอมิเตอร์ไฟฟ้าในที่อยู่อาศัยและเพื่อใช้ในการเกษตร และการอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.37 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						ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	N			
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	42.47	47.95	9.58	-	-	73	4.33	0.64	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	41.10	52.05	6.85	-	-	73	4.34	0.60	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	43.84	53.42	2.74	-	-	73	4.40	0.54	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>									
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	53.42	38.36	8.22	-	-	73	4.50	0.64	มาก
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	52.05	41.10	6.85	-	-	73	4.50	0.62	มาก
2.3 แสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	53.42	43.84	2.74	-	-	73	4.51	0.55	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	61.64	36.99	1.37	-	-	73	4.60	0.52	มากที่สุด
3.2 บริเวณอาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย อาคารมีความเหมาะสมต่อการทำงาน	50.68	49.32	-	-	-	73	4.50	0.50	มาก
ภาพรวมของความพึงพอใจ	89.01					73	4.50	0.58	มาก

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จากจำนวนผู้มารับใช้บริการของส่วนงานกองช่าง จำนวนทั้งสิ้น 73 ราย สรุปได้ว่า จาก กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการพบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่า S.D. เท่ากับ 0.58 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่าความแปรปรวนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในระดับดี ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2562 ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา เท่ากับร้อยละ 89 มีข้อเสนอแนะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาผู้การให้บริการแก่ประชาชนที่ดีที่สุดสามารถสรุปได้ คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชน ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

## ตัวอย่างแบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนส่วนงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

---

คำอธิบาย : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาจัดทำขึ้นเพื่อ  
สอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนงานกองช่าง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข  
สู่การบริการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพแก่ประชาชนและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
เพื่อนำข้อมูลมาทำแผนปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ต่อไป

### ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

#### 1. เพศ

หญิง  ชาย

#### 2. อายุ

20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51-60 ปี  60 ปี ขึ้นไป

### ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ

- (1) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงและรื้อถอนอาคาร
  - (2) การขอใบคำขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล
  - (3) การอนุญาตใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2
  - (4) การออกหนังสือรับรองสิทธิชุมชนตำบลแม่ทาการจัดการที่ดิน
  - (5) เรื่องอื่นๆ (ระบุ).....
-



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจมีต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
1.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว					
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.3 แสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					
3.2 บริเวณอาคารสถานที่ มีความสะอาดปลอดภัยอาคารมีความเหมาะสมต่อการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

.....

.....

.....

