



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๓-๓๑๒๖ ต่อ ๑๓.

ที่ ตก ๗๑๘๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

## เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๑๖ วรรคห้า (๕) บัญญัติให้ศูนย์รับคำขออนุญาตรวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อ คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป และวรรคหก (๖) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ รวมถึง ข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น นั้น

## ข้อเท็จจริง

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ ชุด เพื่อสอบถามประชาชนที่มาเข้ารับบริการ ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปี งบประมาณ แล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## ข้อระเบียบ/กฎหมาย

ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๑๖ วรรคห้า (๕) บัญญัติให้ศูนย์รับคำขออนุญาตรวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อ คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป และ วรรคหก (๖) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ รวมถึง ข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

## ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

๑. เห็นควรให้คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนिरชา ชินพันธ์)  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

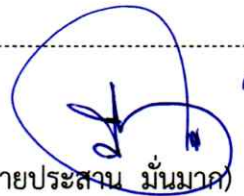
.../ความเห็นของ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



  
(นายเกรียงศักดิ์ นามยา)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด



(นายประสาร มั่นมาศ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ



(นายมานพ ยะเขียว)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) ประชาชนผู้รับบริการ  ๒) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

- ปัญหา
๑. ....
๒. ....
- ข้อเสนอแนะ
๑. ..
๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด...๕๐...คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๐	๔๐	
● หญิง	๓๐	๖๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๓๔	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๔๒	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๒	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๖	๑๒	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๙	๕๘	
● ปริญญาตรี	๑๓	๒๖	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๙	๗๘	
● หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	๑๑	๒๒	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๑	๔๒	๒๓	๔๖	๕	๑๐	๑	๒	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๒๔	๓๔	๖๘	๓	๖	-	-	๑	๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๔๐	๒๕	๕๐	๔	๘	-	-	๑	๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘	๓๖	๒๔	๔๘	๘	๑๖	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๔๐	๒๓	๔๖	๗	๑๔	-	-	-	-
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๑	๔๒	๒๕	๕๐	๔	๘	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙	๓๘	๒๗	๕๔	๔	๘	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๔	๒๘	๓๑	๖๒	๔	๘	๑	๒	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔	๒๘	๓๒	๖๔	๓	๖	๑	๒	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓	๒๖	๓๐	๖๐	๕	๑๐	๑	๒	๑	๒
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๔๒	๒๒	๔๔	๖	๑๒	๑	๒	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๓	๔๖	๒๔	๔๘	๒	-	-	-	๑	๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙	๕๘	๑๔	๒๘	๗	๑๔	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘	๓๖	๒๕	๕๐	๗	๑๔	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๗	๓๔	๒๘	๕๖	๕	๑๐	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					X	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๑	๒๓	๕	๑	-	๔.๒๘	๘๕.๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๓๔	๓	-	๑	๔.๑๒	๘๒.๔
รวม						๔.๒๐	๘๔
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๒๕	๔	-	๑	๔.๒๖	๘๕.๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘	๒๔	๘	-	-	๔.๒	๘๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๒๓	๗	-	-	๔.๒๖	๘๕.๒
รวม						๔.๒๔	๘๔.๘
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๑	๒๕	๔	-	-	๔.๒๖	๘๕.๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙	๒๗	๔	-	-	๔.๓	๘๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๔	๓๑	๔	๑	-	๔.๑๖	๘๓.๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔	๓๒	๓	๑	-	๔.๑๘	๘๓.๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓	๓๐	๕	๑	๑	๔.๐๖	๘๑.๒
รวม						๔.๑๙	๘๓.๘๔
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๒๒	๖	๑	-	๔.๒๖	๘๕.๒
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๓	๒๔	๒	-	๑	๔.๓๖	๘๗.๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙	๑๔	๗	-	-	๔.๔๔	๘๘.๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘	๒๕	๗	-	-	๔.๒๒	๘๔.๔
รวม						๔.๓๒	๘๖.๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๗	๒๘	๕	-	-	๔.๒๔	๘๔.๘

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ และจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ประกอบด้วยการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมาเป็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ ตามลำดับ


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)


**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.แม่ปะ  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๗๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเวลา และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๗ มากที่สุด

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน  
(นายเกรียงศักดิ์ นามยา)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน  
(นางสาวนิรชา ชินพันธ์)

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน  
(นางสาวศุภิสรา กันทา)