



## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลยุตง  
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ประจำปั๊มป์ประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลตำบลยี่หว้า**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน**

ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินมีทั้งหมด จำนวน ๕ ข้อคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ทำมาติดต่อขอรับบริการ ตามลำดับ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๔๗ คน

**๑.๑ เพศ**

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๘ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๒ ของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ตามลำดับ

**ตาราง ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบประเมิน**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๑	๔๔.๖๘
หญิง	๒๖	๕๕.๓๒
รวม	๔๗	๑๐๐

**๑.๒ อายุ**

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินโดยรวมส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๗ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมิน ที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๘ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมิน ที่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕ รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๒ รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๘ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ตามลำดับ

**ตาราง ๒ ผลการวิเคราะห์อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐	๘	๑๗.๐๒
๓๑ - ๔๐	๓	๖.๓๘
๔๑ - ๕๐	๙	๑๙.๑๕
๕๑ - ๖๐	๑๐	๒๑.๒๘
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๓๖.๑๗
รวม	๔๗	๑๐๐

**๑.๓ ระดับการศึกษา**

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินโดยรวมส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๗ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๓ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับมัธยม ศึกษาตอนต้นและ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔ เท่ากัน รองลงมาผู้ตอบแบบ  
ประเมินที่มีวุฒิการศึกษา ไม่ได้ศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑ รองลงมาผู้ตอบแบบ  
ประเมินที่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๘ รองลงมาผู้ตอบ  
แบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓ ตามลำดับ

**ตาราง ๔ ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม**

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๔	๘.๕๑
ประถมศึกษา	๑๒	๒๕.๕๓
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑-ม.๓)	๕	๑๐.๖๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖)/ปวช.	๕	๑๐.๖๔
อนุปริญญา/ปวส.	๓	๖.๓๘
ปริญญาตรี	๑๗	๓๖.๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๑๓
<b>รวม</b>	<b>๔๗</b>	<b>๑๐๐</b>

**๑.๔ อาชีพ**

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินโดยรวมส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว  
จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน  
๑๔ คน คิดเป็น ๒๙.๗๙ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น  
๒๓.๔๐ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๖.๓๘ รองลงมาผู้ตอบแบบ  
ประเมินที่มีอาชีพรับราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๔.๒๖ รองลงมาผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพ  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒.๑๓ และ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงาน  
บริษัทเอกชน ตามลำดับ

**ตาราง ๔ ผลการวิเคราะห์อาชีพผู้ตอบแบบประเมิน**

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๒	๔.๒๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๑๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๐	๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๓๔.๐๔
เกษตรกร	๑๑	๒๓.๔๐
รับจ้างทั่วไป	๑๔	๒๙.๗๙
อื่นๆ	๓	๖.๓๘
<b>รวม</b>	<b>๔๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

### ๑.๕ งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินโดยรวมส่วนใหญ่เป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ รองลงมาเป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๓ รองลงมาเป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๐ รองลงมาเป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔ รองลงมาเป็นผู้มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑ และไม่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ตามลำดับ

### ตาราง ๕ ผลการวิเคราะห์งานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	๑๕	๓๑.๙๑
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕	๑๐.๖๔
กองคลัง	๑๒	๒๕.๕๓
กองช่าง	๔	๘.๕๑
กองการศึกษา	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๑	๒๓.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของการให้บริการ ณ จุดบริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ ณ จุดบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจในระดับ มาก มีคะแนนเท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง มีคะแนนเท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจในระดับ น้อย มีคะแนนเท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด มีคะแนนเท่ากับ ๑

เกณฑ์การประเมินผล คือ

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๐ - ๙๕	ได้คะแนน ๙
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๕ - ๙๐	ได้คะแนน ๘
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๐ - ๘๕	ได้คะแนน ๗
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๕ - ๘๐	ได้คะแนน ๖
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๐ - ๗๕	ได้คะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๕ - ๗๐	ได้คะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๐ - ๖๕	ได้คะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๕ - ๖๐	ได้คะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจร้อยละ	๕๐ - ๕๕	ได้คะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน โดยรวมส่วนใหญ่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒ เท่ากัน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๒ ตามลำดับ

### ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า		ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
<b>ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	๔.๑๓	๐.๖๑	๘๒.๕๕	๗
๒) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๔๙	๐.๕๑	๘๙.๗๙	๘
๓) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๔๙	๘๕.๑๑	๘
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>๔.๒๙</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>๘๕.๘๒</b>	<b>๘</b>
<b>ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ</b>				
๑) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๕๘	๙๐.๖๔	๙
๒) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	๔.๔๐	๐.๖๕	๘๘.๐๙	๘
๓) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๔๕	๐.๕๘	๘๘.๙๔	๘
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>๔.๔๖</b>	<b>๐.๖๐</b>	<b>๘๙.๒๒</b>	<b>๘</b>

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	๔.๖๒	๐.๕๓	๙๒.๓๔	๙
๒) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๖๔	๐.๔๙	๙๒.๗๗	๙
๓) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	๔.๖๔	๐.๔๙	๙๒.๗๗	๙
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>๙๒.๖๒</b>	<b>๙</b>
<b>ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การ บริการ	๔.๔๕	๐.๕๘	๘๘.๙๔	๘
๒) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	๔.๔๗	๐.๕๘	๘๙.๓๖	๘
๓) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุด ประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๔๗	๐.๖๒	๘๙.๓๖	๘
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>๔.๔๖</b>	<b>๐.๖๐</b>	<b>๘๙.๒๒</b>	<b>๘</b>

## สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### สรุปผล

เทศบาลตำบลยุหว่า ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ ด้าน จากการสำรวจพบว่า

- ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๒
- ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒
- ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๒
- ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ มีคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลยุหว่า

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
๑. ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๓	๘๕.๘๒	๘
๒. ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๐	๘๙.๒๒	๘
๓. ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๐	๙๒.๖๒	๙
๔. ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๐.๖๐	๘๙.๒๒	๘
โดยภาพรวม	๔.๔๖	๐.๕๖	๘๙.๒๒	๘

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง เพื่อพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลยุหว่า**

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. พนักงานยิ้มแย้มและให้บริการดีมากค่ะ
๒. บริการประทับใจค่ะ
๓. ทุกส่วนอยู่ในระดับดี
๔. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดีมาก
๕. ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ
๖. ควรสร้างที่จอดรถให้บริการประชาชน