

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



โดย

เทศบาลตำบลเมืองงาย

อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเมืองงาย ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลเมืองงาย ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

เทศบาลตำบลเมืองงาย  
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**  
**ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**  
**ของเทศบาลตำบลเมืองงาย**

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองงายได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งผลการประเมิน มีดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม**

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้เทศบาลตำบลเมืองงายได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองงาย จำนวน 100 คน พบว่า

**ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	47	47.00
2) หญิง	53	53.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า20ปี	-	-
2) 20 – 30ปี	21	21.00
3) 31 – 40ปี	31	31.00
4) 41 – 50ปี	22	22.00
5) 51 – 59ปี	19	19.00
6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	7	7.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	7	7.00
2) ประถมศึกษา	14	14.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	8	8.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	16	16.00
6) ปริญญาตรี	28	28.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	7	7.00
2) ประถมศึกษา	14	14.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	8	8.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	16	16.00
6) ปริญญาตรี	28	28.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) เกษตรกร	9	9.00
2) รับจ้างทั่วไป	32	32.00
3) ธุรกิจส่วนตัว	4	4.00
4) รับราชการ	25	25.00
5) พนักงานบริษัทเอกชน	4	4.00
6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5.00
7) อื่น ๆ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน	21	21.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	2	2.00
2) 1 – 5 ปี	18	18.00
3) 6 – 10 ปี	7	7.00
4) 11 – 20 ปี	17	17.00
5) มากกว่า 20 ปี	56	56.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเมืองงายประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 2.1 ) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้ (ตารางที่ 2.1)

**ตารางที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน ในการให้บริการสำนักปลัด**

รายการประเมิน	ผลคะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1) มีป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน	4.16	83.20
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.13	82.60
3) มีแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	82.00
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.92	79.20
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.02	80.40
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.07</b>	<b>81.48</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>		
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.19	83.80
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.12	82.40
3) การให้บริการผ่านสื่อ เอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.12	82.40
4) การให้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย	4.14	82.80
5) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.03	80.60
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.12</b>	<b>82.40</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.12	82.40
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.06	81.20
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.05	81.00
4) มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้	4.20	84.00
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.14	82.80
6) ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	4.16	83.20
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.16	83.20
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>82.54</b>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.24	84.80
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.14	82.80
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.19	93.80
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.24	84.80
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.14	82.80
	4.21	84.20
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ		
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>83.87</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองยาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยคิดเป็นร้อยละ 83.87 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการและมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 2.2)

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองยาง

รายการประเมิน	ผลคะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.07	81.48
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	4.12	82.40
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.54
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	83.87
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>83.87</b>

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองยาง

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID ๑๙) ครรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งฝ่ายให้บริการและฝ่ายรับบริการ เช่น การเขียนคำร้องต่าง ๆ การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล เพื่อสะดวกต่อการติดต่อราชการ

**ภาคผนวก**



แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองงาย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเมืองงาย โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลเมืองงายขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนากิจการของเทศบาลและชุมชนต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 - 30 ปี  3) 31 - 40 ปี  
 4) 41 - 50 ปี  5) 51 - 59 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่ได้ศึกษา  2) ประถมศึกษา  
 3) มัธยมศึกษาตอนต้น  4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 5) อนุปริญญา/ปวส.  6) ปริญญาตรี  
 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ

- 1) เกษตรกร  2) รับจ้างทั่วไป  3) ธุรกิจส่วนตัว  
 4) รับราชการ  5) พนักงานบริษัทเอกชน  6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 7) อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี  2) 1-5 ปี  3) 6-10 ปี  
 4) 11-20 ปี  5) มากกว่า 20 ปี





## ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ  
วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ  
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีป้ายบอกทาง / แผนที่กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน					
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม					
3) มีแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์					
3) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์					
4) การให้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย					
5) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ					
<b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง					
4) มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้					
5) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
6) ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส					
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
<b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้					
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ					
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด					
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ					
5) มีจุดบริการวารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ					
6) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ / ผู้สูงอายุ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองงาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....