

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าวังตาล  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2564**

\*\*\*\*\*

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 95 คน

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	46	51.6
หญิง	49	48.4
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.4

**ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามหมู่**

หมู่	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านเจดีย์เหลี่ยม	4	4.2
หมู่ที่ 2 บ้านป่าเปอะ	8	8.4
หมู่ที่ 3 บ้านกลาง	8	8.4
หมู่ที่ 4 บ้านโป่ง	4	4.2
หมู่ที่ 5 บ้านป่าจั่ว	8	8.4
หมู่ที่ 6 บ้านป่าเส้า	16	16.8
หมู่ที่ 7 บ้านบวกรหัวช้าง	4	4.2
หมู่ที่ 8 บ้านบวกรกเหนือ	11	11.6
หมู่ที่ 9 บ้านบวกรกใต้	7	7.4
หมู่ที่ 10 บ้านสันป่ากว่าว	5	5.3
หมู่ที่ 11 บ้านช้างค้ำ	9	9.5
หมู่ที่ 12 บ้านทางแคว	4	4.2
หมู่ที่ 13 บ้านป่ากล้วย	7	7.4
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามหมู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 6 บ้านป่าเส้า คิดเป็นร้อยละ 16.8 รองลงมา หมู่ที่ 8 บ้านบวกรกเหนือ คิดเป็นร้อยละ 11.6

**ตารางที่ 1.3** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
โสด	37	38.9
สมรส	47	49.5
หม้าย/หย่า/แยกทางกันอยู่	11	11.6
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานะภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานะภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 38.9

**ตารางที่ 1.4** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	2	2.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	18.9
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	10	10.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	12.6
ปริญญาตรี	51	53.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.1
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 18.9

**ตารางที่ 1.5** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพประจำ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท / ลูกจ้างของรัฐ	21	22.1
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	20	21.1
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	14	14.7
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	21	22.1
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.1
เกษตรกรรวม/ประมง	6	6.3
ว่างงาน	1	1.1
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาเป็นอาชีพ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	38	40
5,000 - 10,000 บาท	23	24.2
10,001 - 15,000 บาท	22	23.2
15,001 - 20,000 บาท	6	6.3
สูงกว่า 20,000 บาท	6	6.3
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.2

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
08.30 – 12.00 น.	36	37.9
13.00 – 16.00 น.	59	62.1
นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลา ที่หน่วยงานให้บริการในพื้นที่	0	0
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมา เวลา 08.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.9

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบล  
ท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2564

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย งานบริการที่ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการ คืองานส่วนใด

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
1.งานด้านบริการกฎหมาย งานนิติกร ร้องเรียนร้องทุกข์	4	4.2
2. งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	5	5.3
3. งานด้านทะเบียนพาณิชย์ จดทะเบียนร้านค้า หสม.	7	7.4
4. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กู้ชีพกู้ภัย	7	7.4
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	6	6.3
6. งานด้านรายได้หรือภาษี ชำระภาษีฯ	35	36.8
7. งานด้านสิ่งแวดล้อม กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ต่อ พรบ.	4	4.2
8. งานด้านพัฒนาชุมชน งานเบี้ยยังชีพ พิกัด	18	18.9
9. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กล้อง CCTV	5	5.3
10. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม วัคซีน ฯ	4	4.2
<b>รวม</b>	95	100

ตารางที่ 2.2.1 ตารางสรุปช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าใช้  
บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ชำระภาษีฯ คิดเป็นร้อยละ36.8 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชน  
งานเบี้ยยังชีพ พิกัด คิดเป็นร้อยละ 18.9

ตารางที่ 2.2 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
<b>2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1.	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	38.95 (37คน)	60 (57คน)	0	0	0	100	มาก
2.	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	23.16 (22คน)	75.79 (72คน)	0	0	0	100	มาก
3.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	29.47 (28คน)	53.68 (51คน)	16.84 (16คน)	0	0	100	มาก
4.	ความสะดวกรวดเร็วการบริการ	25.26 (24คน)	60 (57คน)	14.74 (14คน)	0	0	100	มาก
5.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	23.16 (22คน)	63.16 (60คน)	13.68 (13คน)	0	0	100	มาก
<b>2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>								
1.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	25.26 (24คน)	68.42 (65คน)	6.32 (6คน)	0	0	100	มาก
2.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	21.11 (21คน)	44.21 (42คน)	33.68 (32คน)	0	0	100	มาก
3.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	24.21 (23คน)	65.26 (62คน)	10.53 (10คน)	0	0	100	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	24.21 (23คน)	65.26 (62คน)	10.53 (10คน)	0	0	100	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	22.11 (21คน)	63.16 (60คน)	14.74 (14คน)	0	0	100	มาก
6.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	20 (19คน)	62.11 (59คน)	17.89 (17คน)	0	0	100	มาก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
7	การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	22.11 (21คน)	57.89 (55คน)	20 (19คน)	0	0	100	มาก
8	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการออกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	14.74 (14คน)	62.11 (59คน)	23.16 (22คน)	0	0	100	มาก
<b>2.2.3 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>								
1.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	31.58 (26คน)	64.21 (61คน)	8.42 (8คน)	0	0	100	มาก
2.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	29.47 (28คน)	43.16 (41คน)	27.37 (26คน)	0	0	100	มาก
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	25.26 (24คน)	56.84 (54คน)	17.89 (17คน)	0	0	100	มาก
4	ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม	14.74 (14คน)	71.58 (68คน)	13.68 (13คน)	0	0	100	มาก
<b>2.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	27.37 (26คน)	62.11 (59คน)	10.53 (10คน)	0	0	100	มาก
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	24.21 (23คน)	58.95 (56คน)	16.84 (16คน)	0	0	100	มาก
3.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	29.47 (28คน)	57.89 (55คน)	12.63 (12คน)	0	0	100	มาก
4.	คุณภาพและความทันสมัย	18.95 (18คน)	62.11 (59คน)	12.63 (12คน)	0	0	100	มาก
5	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	18.95 (18คน)	62.11 (59คน)	18.95 (18คน)	0	0	100	มาก
6	การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	21.05 (20คน)	57.89 (55คน)	21.05 (20คน)	0	0	100	มาก
7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	24.21 (23คน)	61.05 (58คน)	14.74 (14คน)	0	0	100	มาก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
8	ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	15.79 (15คน)	65.26 (62คน)	18.95 (18คน)	0	0	100	มาก

**ความพึงพอใจ** ดังตารางที่ 2.2 โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน 5

**และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้**

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ 2.2 ตารางสรุป การเข้าใช้บริการเทศบาลตำบลท่าวังตาล

2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

2.2.3 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

2.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ มาก ในทุกด้านที่กล่าวมา