

## คำนำ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถที่จะปกครองบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น โดยภาครัฐบาลทำหน้าที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จะสัมฤทธิ์ผลการพัฒนาได้จะต้องอาศัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดกระบวนการในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมิติต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนางานด้านต่าง ๆ รองรับบริการประชาชนและพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

สำนักปลัด ได้ตระหนักถึงบทบาทในการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในเชิงพัฒนาแก่เทศบาลตำบลแม่ท่าช้างต่อไป

กองช่าง  
เทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่าง  
เทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง  
อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ ๓ สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

## ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

## ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

## ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่

## ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ คือ การใช้ค่าร้อยละ

## ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	(๔๓)
หญิง	๕๗	(๕๗)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๓	(๓)
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๘	(๑๘)
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๘	(๓๘)
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๖	(๓๖)
๕๑ ปีขึ้นไป	๕	(๕)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑๓	(๑๓)
เกษตรกร	๒๑	(๒๑)
รับจ้าง	๒๘	(๒๘)
ค้าขาย/ธุรกิจ	๓๖	(๓๖)
อื่น ๆ	๒	(๒)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. รายได้</b>		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๖	(๖)
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๓	(๒๓)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	(๑๕)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๔	(๒๔)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๓๒	(๓๒)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
<b>๕. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๓	(๒๓)
มัธยมศึกษา	๓๒	(๓๒)
ปริญญาตรี	๔๕	(๔๕)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

**จากตารางที่ ๑** พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้างที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗ รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ ๔๓ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมา มีอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖

ผลวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้างส่วนใหญ่ประกอบ ค้าขาย/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาก็คืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๘

ผลวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้างส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมาก็คือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๒

ผลวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่าผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้างส่วนใหญ่มีรายได้ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมาก็คือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๔

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง โดยแสดงค่าร้อยละ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่					คะแนนเฉลี่ย	N
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการ ให้ ความรู้และการให้คำปรึกษาหรือ การ ตอบข้อหารือ	๓๑	๕๘	๑๑	๐	๐	๔.๒๐	๑๐๐
๒. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการ ตอบหนังสือ	๓๕	๖๒	๓	๐	๐	๔.๓๒	
๓. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ของ เจ้าหน้าที่	๔๒	๕๘	๐	๐	๐	๔.๔๒	
๔. คำอธิบายหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับ จาก เจ้าหน้าที่	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐	๔.๑๖	
๕. ความเต็มใจและการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	๑๙	๖๗	๑๔	๐	๐	๔.๐๕	
๖. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ใน การให้ความรู้และการให้คำปรึกษา หรือการตอบข้อหารือ	๓๕	๕๙	๖	๐	๐	๔.๒๙	

๗. การต้อนรับอัยาศัยไมตรีและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่	๒๘	๕๙	๑๓	๐	๐	๔.๑๕	
๘. ความสะดวกสบายความสะอาดของสถานที่ทำงาน	๕๒	๓๖	๑๒	๐	๐	๔.๔๐	
รวม	๒๗๐	๔๕๙	๗๑			๔.๒๕	

**จากตาราง** เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง ซึ่งปรากฏผลดังนี้

๑. โดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕

๒. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้และการให้คำปรึกษาหรือการตอบข้อหารือ ในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐

๓. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการตอบหนังสือ ในความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒

๔. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ในความ คิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๕. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อคำอธิบายหรือข้อแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ในความ คิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖

๖. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อความเต็มใจและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ในความ คิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕

๗. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้และการ ให้คำปรึกษาหรือการตอบข้อหารือ ในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕

๘. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อการต้อนรับอัยาศัยไมตรีและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ใน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕

๙. เมื่อพิจารณาถึงความสนใจในหัวข้อความสะดวกสบายความสะอาดของที่ทำการกองช่าง ในความ คิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

### วิธีการอ่านแปรผล

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ ๕ ชั้น (คะแนนจาก ๑ - ๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับชั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้นดังนี้

### จึงได้เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๙ หมายถึง พอใจน้อยมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ - ๒.๕๙ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ - ๓.๓๙ หมายถึง พอใจพอสมควร

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง พอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมากที่สุด

**ภาคผนวก**



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง  
เทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่



คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

๒. แบบสำรวจนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นดีทุกครั้ง
พอใจมาก	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ดี
พอใจปานกลาง	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นบางครั้งดี บางครั้งไม่ดีบ้างพอ ๆ กัน
พอใจน้อย	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยดี
พอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นไม่ดีเลย หรือยังใช้ไม่ได้

**แบบสอบถาม**  
**สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับสถานภาพปัจจุบันของท่าน

๑. ชุมชน .....

๒. เพศ  ชาย  หญิง

๓. อายุ  ไม่เกิน ๒๐ ปี  ๒๑-๓๐ ปี

๓๑-๔๐ ปี  ๔๑-๕๐ ปี

ตั้งแต่ ๕๑ ปี ขึ้นไป

๔. รายได้  ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน  ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน

๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน  ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน

สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน

๕. อาชีพ  รับราชการ / พนักงานของรัฐ  เกษตร  รับจ้าง

ค้าขาย / ธุรกิจ  อื่น ๆ (ระบุ)

๖. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรีขึ้นไป

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้ ความรู้และการให้คำปรึกษาหรือการตอบข้อหารือ					
๒. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการ ตอบหนังสือ					
๓. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของ เจ้าหน้าที่					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. คำอธิบายหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่					
๕. ความเต็มใจและการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ					
๖. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ใน การให้ความรู้และการให้คำปรึกษา หรือการตอบข้อหารือ					
๗. การต้อนรับอัยาศัยไมตรีและการ แสดงออกของเจ้าหน้าที่					
๘. ความสะอาดสบายความสะอาดของสถานที่ทำงาน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานกองช่างเทศบาลตำบลแม่ท่าช้าง

.....

.....

.....