



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ของ

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอป่าก้าง จังหวัดพะเยา

คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนการส่งเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรม  
และการป้องกันการทุจริต  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙  
เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอป่าก้าง จังหวัดพะเยา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา นี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ซึ่งได้รับการบริการงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาค้นคว้าอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่ยม โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดตัวอย่างตามทศนะของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวนประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น ๑๓๔ คน

จากผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ( $X = ๔.๓๘$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒
๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ( $X = ๔.๓๗$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ( $X = ๔.๓๙$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ( $X = ๔.๓๘$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ทั้งนี้ ยังมีการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ ประชาชนแสดงความคิดเห็นในระดับ “ไม่พอใจ” สมควรที่จะนำไปวิเคราะห์ แก้ไข และพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ได้แก่

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
๓. การจัดลำดับการให้บริการ
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
๖. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวกและเพียงพอ
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
๘. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๙. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์  
ในทางมิชอบ ฯลฯ

๑๑. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

๑๒. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ

๑๓. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

๑๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๑๕. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙**  
**เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา**

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา นี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ซึ่งได้รับการบริการงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนและแนวทางการพัฒนา การให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่ยม โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

การกำหนดขนาดตัวอย่างตามทฤษฎีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)  
เทศบาลตำบลแม่ยม มีจำนวนประชากร ๔,๙๒๖ คน จึงสามารถกำหนดตัวอย่างประชากรได้ดังนี้

สูตร ของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ร้อยละ ๑๐

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{๔๙๒๖}{1 + (๔๙๒๖)(๐.๑๐)^2}$$

$$n = ๙๘.๐๑$$

ทั้งนี้ ดำเนินการสำรวจขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๓๔ คน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม มีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมาย ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พอใจ

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ค่อนข้างพอใจ

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง เฉยๆ

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจ

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ๑. เพศของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐  
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐  
เป็นชาย ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒  
เป็นหญิง ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘

### ๒. อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘  
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๒  
ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๒  
๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐  
๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๖  
๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๒

### ๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๑  
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๙  
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๘  
มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๕  
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๘  
อนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗  
ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๑  
สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

### ๔. อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๘  
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๒  
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐  
เกษตรกร/ประมง จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐  
นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐  
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐๐  
นักพนักงานบริษัท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐  
อื่น ๆ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๗๖
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๔
ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท	จำนวน ๖๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๑.๙๑
๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๘.๒๔
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๔๕
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๖๓
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๗๖

๖. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๐๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๖๐
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๔๐
งานบริหารทั่วไป (ธุรการ)	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
งานสวัสดิการชุมชนและพัฒนาสังคม	จำนวน ๔๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๗๔
งานบริการกฎหมาย	จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
งานด้านการศึกษา	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๔๘
งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๗.๗๘
งานด้านโยธา	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗๘
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๕๙
งานนโยบายและแผน	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๖๓
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๓๐
งานด้านพัสดุ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๘๕
งานด้านการเงินและบัญชี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
งานด้านอื่น	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๑๕

๗. จำนวนการขอรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๐๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๖๐
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๔๐
น้อยกว่า ๓ ครั้ง ต่อปี	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๐๐
๓ ถึง ๕ ครั้ง ต่อปี	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้ง ต่อปี	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๐๐

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบล  
แม่ยม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลแม่ยมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”  
( $X = ๔.๓๘$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒

๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้าง  
พอใจ” ( $X = ๔.๓๗$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๖

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”  
( $X = ๔.๓๙$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”  
( $X = ๔.๓๘$ ) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของเทศบาล  
ตำบลแม่ยม ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ( $X = ๔.๓๘$ ) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม ยังปรากฏว่ามีประชาชนผู้รับบริการหรือผู้  
มีส่วนได้เสีย แสดงความคิดเห็นในระดับ “ไม่พอใจ” สมควรนำไปวิเคราะห์ แก้ไข และพัฒนาการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลแม่ยมต่อไป ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน ๑ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
๓. การจัดลำดับการให้บริการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ  
๐.๗๙
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  
จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙
๖. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวกและเพียงพอ จำนวน ๑ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ จำนวน ๑ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
๘. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย  
ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิ  
ชอบ ฯลฯ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๑๑. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๑๒. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๑๓. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๑๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๑๕. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙



## ผนวก

- แบบประเมินความพึงพอใจ
- ตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจ