



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
กองช่าง เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน กองช่าง  
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน กองช่าง เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ**

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการ กองช่าง เทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๕ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกองช่าง เทศบาลตำบลสันป่าตอง

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน กองช่าง เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
* ชาย	๓๕	๖๓.๖๓	
* หญิง	๒๐	๓๖.๓๗	
รวม	๕๕	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๒. อายุ</b>			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๙๐	
* ๒๑-๔๐ ปี	๒๓	๔๙.๐๙	
* ๔๑-๖๐ ปี	๒๓	๔๑.๘๑	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๗.๒๐	
รวม	๕๕	๑๐๐	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
* ประถมศึกษา	๑๖	๒๙.๑๐	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๑	๓๘.๑๘	
* ปริญญาตรี	๑๗	๓๐.๙๒	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๘๐	
รวม	๕๕	๑๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙	๑๖.๓๖	
* ผู้ประกอบการ	๑๖	๒๙.๐๙	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙	๓๔.๕๕	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๘.๑๘	
* อื่นๆ.....	๑	๑.๙๐	
รวม	๕๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองช่าง เทศบาลตำบลสันป่าตอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564)

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์ การประเมิน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
1	<b>ด้านเวลา</b>									
1.1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	41	11	2	1	0	55	4.67	93.45	มากที่สุด
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	39	5	9	2	0	55	4.47	89.45	มาก
2	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>									
2.1	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา	38	14	3	0	0	55	4.64	92.73	มากที่สุด
2.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	38	13	3	1	0	55	4.60	92.00	มากที่สุด
3	<b>ด้านบุคลากร</b>									
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกาย	35	15	3	2	0	55	4.51	90.18	มาก
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	41	12	1	1	0	55	4.69	93.82	มากที่สุด
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	40	10	3	2	0	55	4.60	92.00	มากที่สุด
4	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
4.1	ความชัดเจนของป้าย	37	10	6	1	1	55	4.47	89.45	มาก
4.2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	36	9	8	2	0	55	4.44	88.73	มาก
4.3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	15	1	0	0	55	4.69	93.82	มากที่สุด
5	<b>ท่านมีความพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	39	14	1	1	0	55	4.65	93.09	มากที่สุด

**ค่าระดับความพึงพอใจ**

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## ๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ๗. ตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ ลำดับที่สาม คือ การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓/๓

## ๘. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๙

## ๙. ข้อเสนอแนะ

๙.1 ปรับปรุงด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ, สำหรับให้บริการผู้พิการ(เนื่องจากกองช่างอยู่ชั้นที่ ๒ ของสำนักงาน)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานธุรการ กองช่าง.....

ที่ ขม ๕๔๒๐๓ / - ..... วันที่.....


เรื่อง รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน กองช่างเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

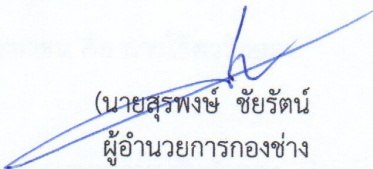
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าตอง

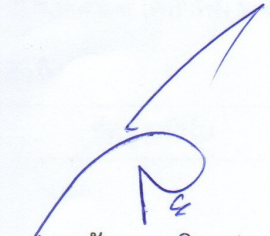
ตามที่ กองช่าง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลสันป่าตอง ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การตัดแปลง การรื้อถอน เคลื่อนย้าย และการใช้สอยอาคาร ทั้งนี้เพราะเทศบาล มีหน้าที่ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์แห่งความ มั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกเพื่อประโยชน์ของผู้อยู่อาศัยในอาคาร ไปแล้ว นั้น

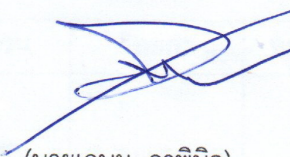
ในการนี้ งานธุรการ กองช่าง จึงขอรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการบริหารของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ กองช่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางพิมพาภรณ์ พองศรี  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

  
(นายสุรพงษ์ ชัยรัตน์  
ผู้อำนวยการกองช่าง

  
(นายสักการ ณียกุล  
ปลัดเทศบาลตำบลสันป่าตอง

ทราบ  
  
(นายเกษม ธาพินิจ  
นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าตอง