



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการ  
ให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลบ้านหม้อ  
อำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี

ผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อมูลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจฯ จากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้ (แบบสอบถามมี ๑๐๐ ชุด ได้รับกลับคืนมา ๙๙ ชุด)

- ประมาณ ๒ ใน ๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ เป็นเพศหญิง
- ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๖๐ ปี รองลงมาคือ มากกว่า ๖๑ - ๘๐ ปี
- ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน**

ประเด็น		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๔๗	๔๗.๕
	หญิง	๕๒	๕๒.๕
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓
	๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๒
	๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๕๓
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๒
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๕	๕.๕
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๓	๔๓
	ปริญญาตรี	๔๕	๔๕
	สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๕

**ส่วนที่ ๒ พึงพอใจ**

เครื่องมือที่ใช้วัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ คะแนน

มากที่สุด ๕

มาก ๔

ปานกลาง ๓

น้อยที่สุด ๒

น้อย ๑

จะได้เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลบ้านหมอ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๒๐.๔๐ และ ๒.๗๖ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑การติดต่อขอรับบริการ	๔.๐๗	๐.๕๖	มาก
๑.๒ความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน	๔.๑๐	๐.๕๖	มาก
๑.๓ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๗	๐.๕๔	มาก
๑.๔การดำเนินการทันกำหนดเวลา	๔.๑๑	๐.๕๓	มาก
๑.๕ ระยะเวลาในการแจ้งผลการขอรับบริการ	๔.๐๕	๐.๕๘	มาก
ภาพรวม	๒๐.๔๐	๒.๗๖	มาก

๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๒๐.๔๗ และ ๒.๗๐ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๐๗	๐.๕๖	มาก
๒.๒เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๑๓	๐.๕๑	มาก
๒.๓เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๐๙	๐.๕๕	มาก
๒.๔เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๙	๐.๕๕	มาก
๒.๕ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๔.๐๙	๐.๕๓	มาก
ภาพรวม	๒๐.๔๗	๒.๗๐	มาก

๓. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๑๒ และ ๑.๘๖ ตามลำดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ ห้องประชุมสะอาด เรียบร้อย	๓.๙๘	๐.๖๔	มาก
๓.๒ วัสดุ - อุปกรณ์ และเครื่องมือ - เครื่องใช้ ในการใช้งาน	๔.๐๓	๐.๖๑	มาก
๓.๓ ห้องน้ำสะอาด เรียบร้อย	๓.๙๙	๐.๖๑	มาก
ภาพรวม	๑๒	๑.๘๖	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ	๒๐.๔๗	๒.๗๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ	๒๐.๔๐	๒.๗๖	มาก
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒	๑.๘๖	มาก

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๒๐.๔๗ น้อยที่สุด คือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๑๒