



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลบ้านแป้น  
อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน  
ประจำปี พ.ศ. 2565**

จากการที่เทศบาลตำบลบ้านแป้น ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยสำรวจจากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ ณ เทศบาลตำบลบ้านแป้น ในปี พ.ศ. 2565 โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ด้านการปฏิบัติงาน ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านที่ 3 ด้านสถานที่/อุปกรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสำรวจ นำเข้าข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.00) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 49.60) มารับบริการกองคลัง (ร้อยละ 23.60)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านแป้น อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 การปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/อุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 การปฏิบัติงาน	4.05	มาก
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่	4.21	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/อุปกรณ์	4.14	มาก
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>มาก</b>

ข้อเสนอแนะ ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้นแก่ผู้มารับบริการ และยังเป็นข้อมูลสำคัญที่จะได้นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม โดยเจาะจงลงไปถึงการให้บริการในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลบ้านแป้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร และควรดำเนินการสำรวจแบบต่อเนื่อง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านแปง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จากแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/อุปกรณ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	27	22.00
หญิง	96	78.00
รวม	123	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	43	35.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	61	49.60
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	18	14.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	.80
อื่นๆ	-	-
รวม	123	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมาได้แก่ มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .80

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานภายในที่มาติดต่อ

หน่วยงานภายใน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	18	14.60
กองคลัง	29	23.60
กองช่าง	19	15.40
กองยุทธศาสตร์ฯ	6	4.90
กองสาธารณสุขฯ	28	22.80
กองสวัสดิการสังคม	16	13.00
กองการศึกษา	7	5.70
รวม	123	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อหน่วยงานภายใน ส่วนใหญ่มาติดต่อ กองคลัง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 กองช่าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 กองสวัสดิการสังคม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 กองการศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

สรุป ส่วนที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 ส่วนใหญ่มาติดต่อกองคลัง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการปฏิบัติงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	3.98	0.326	มาก
2.การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.99	0.300	มาก
3.มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.05	0.359	มาก
4.ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.12	0.375	มาก
5.มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น/กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ฯลฯ	4.15	0.377	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	0.269	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 รายการที่ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุดเป็นเรื่องของมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น/กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.12 มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.05 การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.99 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย .98

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.385	มาก
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	0.399	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	4.25	0.436	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.431	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.340	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.21 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยรายการที่ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุดเป็นเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.25 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ระดับความพึงพอใจระดับมาก และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.17 ระดับความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่/อุปกรณ์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.11	0.499	มาก
2.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.16	0.450	มาก
3.มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	4.17	0.456	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	0.452	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่/อุปกรณ์ ในภาพรวม ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ระดับความพึงพอใจมาก โดยรายการที่ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุด เป็นเรื่องของมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.17 ระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาเป็นเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 ระดับความพึงพอใจมาก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.11 ระดับความพึงพอใจมาก

เกณฑ์การแปรความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ  
 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด



แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอน  
ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการ และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  1.1 ชาย  1.2 หญิง
2. ระดับการศึกษา  
 2.1 ประถมศึกษา  2.2 มัธยมศึกษา  
 2.3 ปริญญาตรี  2.4 ปริญญาโท  2.5 อื่น ๆ.....
3. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านแป้น  
 3.1 สำนักปลัดเทศบาล  3.2 กองคลัง  3.3 กองช่าง  
 3.4 กองยุทธศาสตร์ฯ  3.5 กองสาธารณสุข  3.6 กองสวัสดิการ  
 3.7 กองการศึกษา/สถานศึกษา

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** (ข้อ 1-5 การปฏิบัติงาน ข้อ 6 – 9 เจ้าหน้าที่ ข้อ 10 – 12 สถานที่/อุปกรณ์)

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย  ต่อระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ					
4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
5	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น/กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ฯลฯ					
6	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
11	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
12	มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

สำนักปลัดเทศบาล