



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลบ้านแป้น
อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
ประจำปี พ.ศ. 2564**

จากการที่เทศบาลตำบลบ้านแป้น ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยสำรวจจากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ ณ เทศบาลตำบลบ้านแป้น ในปี พ.ศ. 2564 โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคคลที่ให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่ 4 ด้านผลจากการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสำรวจ นำเข้าข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.7) มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 58.1) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ((ร้อยละ 41.6) มีอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 33.3) มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 10,000 บาท (ร้อยละ 33.9) และทุกคนเคยมารับบริการ (ร้อยละ 100)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านแป้น อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน มีดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.8 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านผลจากการให้บริการ เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 สรุปในภาพรวม เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้าน 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.84	มากที่สุด
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	มากที่สุด
ด้านที่ 4 ด้านผลจากการให้บริการ	4.68	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.73	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแป้นแก่ผู้มารับบริการ และยังเป็นข้อมูลสำคัญที่จะได้นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม โดยเฉพาะจางลงไปถึงการให้บริการในแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลบ้านแป้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร และควรดำเนินการสำรวจแบบต่อเนื่อง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านแปง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จากแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ 4 ด้านผลจากการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	99	30.3
หญิง	228	69.7
รวม	327	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	2	0.6
31 – 40 ปี	87	26.6
41 – 50 ปี	190	58.1
51 – 60 ปี	48	14.7
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	327	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาได้แก่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	98	30.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	136	41.6
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	93	28.4
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	327	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาได้แก่ มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	84	25.7
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	31	9.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	103	31.5
รับจ้าง	109	33.3
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
เกษตรกรกรรม	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	-	-
รวม	327	100

จากตารางที่ 4 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาได้แก่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอาชีพรับราชการ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีอาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-
5,001 – 10,000 บาท	111	33.9
10,001 – 15,000 บาท	96	29.4
มากกว่า 15,001	120	36.7
รวม	327	100

จากตารางที่ 5 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมารับบริการ

การมารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	327	100
ไม่เคย	-	-
รวม	327	100

จากตารางที่ 6 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเคย เคยมารับบริการ จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สรุป ส่วนที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 228 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.7 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 อาชีพรับจ้าง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีรายได้มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และทุกคนเคยมารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านแป้น จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.80	0.39	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.80	0.39	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.88	0.31	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.88	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ (ในภาพรวม) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.84 รายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.88 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.83	0.36	มากที่สุด
2.การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.36	มากที่สุด
3.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.36	มากที่สุด
4.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.65	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ในภาพรวม) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.78 รายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.84 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมา คือการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.83 (พึงพอใจมากที่สุด) และ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล 4.65 (พึงพอใจมากที่สุด)

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย	4.60	0.48	มากที่สุด
2.สถานที่จอดรถ สถานที่ติดต่อ ช่องทางการให้บริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ในภาพรวม) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.62 (พึงพอใจมากที่สุด) รายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถ สถานที่ติดต่อ ช่อง

ทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.65 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 (พึงพอใจมากที่สุด)

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.70	0.45	มากที่สุด
2.ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.66	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.68	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 แสดงให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านผลจากการให้บริการ (ในภาพรวม) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 รายการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาคือ ได้รับการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.66 (พึงพอใจมากที่สุด)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

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 เทศบาลตำบลบ้านแป้น อําเภอเมืองลําพูน จังหวัดลําพูน

ประจำปี พ.ศ. 2564

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.เพศ 1.1 ชาย 1.2 หญิง
- 2.อายุ 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี 2.2 อายุ 20 – 30 ปี 2.3 อายุ 31 – 40 ปี
 2.4 อายุ 41 – 50 ปี 2.5 อายุ 51 – 60 ปี 2.6 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- 3.ระดับการศึกษา 3.1 ประถมศึกษา 3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 3.4 ปริญญาตรี 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี 3.6 อื่นๆ
- 4.อาชีพหลัก 4.1 รับราชการ 4.2 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ 4.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 4.4 รับจ้าง 4.5 นักเรียน/นักศึกษา 4.6 เกษตรกรรม
- 5.รายได้ 5.1 ต่ำกว่า 5,000 5.2 5,001 – 10,000 5.3 10,001 – 15,000 5.4 มากกว่า15,001
- 6.การมารับบริการ 6.1 เคย 6.2 ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
6	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
8	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย					
10	สถานที่จอดรถ สถานที่ติดต่อ ช่องทางการให้บริการ					
ด้านผลจากการให้บริการ						
11	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
12	ได้รับการที่เป็นประโยชน์					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

สำนักปลัดเทศบาล