



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบางโฉมต อำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2565



ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลบางโขมด อำเภอ บ้านหมอ จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมดในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับ คะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบล บางโขมด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับ คะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับ คะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ .....	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ .....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ .....	30
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ .....	49
บรรณานุกรม .....	52
ภาคผนวก .....	54
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
<u>ภาคผนวก ง.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล.....	31
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในภาพรวม จำแนกตามงาน.....	33
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	34
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ใน ภาพรวม.....	35
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ใน รายด้าน.....	36
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ในภาพรวม.....	38
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ในรายด้าน.....	39
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม.....	41
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน.....	42
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านรายได้หรือภาษี ใน ภาพรวม.....	44
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางโขมด ในงานด้านรายได้หรือภาษี ในราย ด้าน.....	45
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบางโขมด ในภาพรวม และรายด้าน.....	47
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตาม งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบางโขมด.....	48