



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองสีดะฮุน  
อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองซิดจัน อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเมืองซิดจัน อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา  
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่  
มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองซิดจัน อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี การประเมิน  
ในครั้งนี้เป็น การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการ  
เป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้าน  
ช่องทางการ ให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูล  
ความถูกต้องของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลเมืองซิดจัน อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จากผลการตอบ  
แบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๕๓.๕๕ เปอร์เซนต์ มีเกณฑ์การประเมินภาพรวมอยู่ใน  
เกณฑ์ดี

### ๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ามี การประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพ ระดับ ปานกลาง  
(๓) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๐ % , มีคุณภาพ ระดับ ดี (๔) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๘๐ คิดเป็นร้อย  
ละ ๑๖.๐๐ % และมีคุณภาพ ระดับ ดีมาก (๕) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ % โดยมีค่าคะแนน  
เฉลี่ยรวม ๔๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐ %

## ๒. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ามีการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพ ระดับ ปานกลาง

(๓) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๕ คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ % , มีคุณภาพ ระดับ ดี (๔) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๐ % และมีคุณภาพ ระดับ ดีมาก (๕) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๕๐ คิดเป็น ร้อยละ ๕๘.๐๐ % โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ๔๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ %

## ๓. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ามีการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพ ระดับ ปานกลาง (๓) ด้วยค่า

คะแนนเฉลี่ย ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ % , มีคุณภาพ ระดับ ดี (๔) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๐ % และมีคุณภาพ ระดับ ดีมาก (๕) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ % โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ๔๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ %

## ๔. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ามีการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพ ระดับ พอใจ (๒) ด้วยค่าคะแนน

เฉลี่ย ๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ % , มีคุณภาพ ระดับ ปานกลาง (๓) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๐ % , มีคุณภาพ ระดับ ดี (๔) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐% และมีคุณภาพ ระดับ ดีมาก (๕) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ % โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ๔๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ %

## สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ

สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดาวเรือง ในทุก

ด้านดังนี้ มีคุณภาพ ระดับ ควรปรับปรุง (๑) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๐ คิดเป็นร้อยละ

๐.๐๐ % , มีคุณภาพ ระดับ พอใจ (๒) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐ % , มีคุณภาพ ระดับ ปานกลาง

(๓) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ % , มีคุณภาพ ระดับ ดี (๔) ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๔๘ คิดเป็นร้อย

ละ ๑๗.๔๐ % และมีคุณภาพ ระดับ ดีมาก (๕) ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๑,๔๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๕ % โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยทุกด้านรวม ๑,๘๕๕ คิดเป็นร้อยละ

๙๒.๕๕ %

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองจืดจีน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**  
**มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด**  
**จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้**

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ ชาย (จำนวน ๕๘ คน) หญิง (จำนวน ๔๒ คน)
๒. อายุ ๑-๒๐ ปี (จำนวน ๒ คน) , ๒๐- ๖๐ ปี (จำนวน ๖๔ คน) , ๖๐ ปีขึ้นไป (จำนวน ๓๖ คน)
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
  - ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน                      -มัธยมศึกษา จำนวน ๒๒ คน
  - ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน ๓๕ คน                -ปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน
  - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน                -อื่น ๆ (โพรคณะบุ) จำนวน ๒ คน
๔. อาชีพ
  - เกษตรกร จำนวน ๕ คน                            -ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน
  - รับราชการ จำนวน ๑๘ คน                        -ลูกจ้าง/พนักงาน จำนวน ๕๓ คน
  - นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน                -อื่น ๆ จำนวน ๓ คน

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๕ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ จำนวน ๑๕ คน
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒๕ คน
- การขอน้ำอุปโภค/บริโภค จำนวน ๐ คน
- การใช้ Internet ตำบล จำนวน ๐ คน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๑ คน
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๓ คน
- การชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๒๐ คน
- การขออนุญาตติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๖ คน
- อื่น ๆ จำนวน ๑ คน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ควรปรับปรุง	พอใจ	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			๘	๒๐	๗๒
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			๓	๓๕	๕๘
๓.ด้านช่องทางการให้บริการ			๕	๑๓	๘๒
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		๒	๘	๑๕	๗๕

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....