

**รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
จากหน่วยเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม  
ประจำปี 2564 ครั้งที่ 2  
(เมษายน - กันยายน 2564)**

\*\*\*\*\*

**สรุปภาพรวม**

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 37 ราย โดยผู้ที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-50 ปี ส่วนใหญ่ขอรับบริการ กองคลัง งานพัฒนารายได้ เรื่องการชำระภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ **89.64** ซึ่งในแต่ละรายการสรุปได้ดังนี้

<b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ</b> แยกเป็น	<b>ร้อยละ</b>
- การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง 28.93%	ความพึงพอใจ 87.16
- การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว 28.80%	
- การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 29.43%	
<b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b> แยกเป็น	<b>ร้อยละ</b>
- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ 17.33%	ความพึงพอใจ 91.22
- เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง 17.72%	
- เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน 17.38%	
- เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี 19.68%	
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี 19.11%	
<b>3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่</b> แยกเป็น	<b>ร้อยละ</b>
- ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน 37.17%	ความพึงพอใจ 90.54
- การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย 29.72%	
- จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม 11.49%	
- บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน 12.16%	

\*\_\*\*

**ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากหน่วยงานเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอคอนท่อม จังหวัดนครปฐม  
ประจำปี 2564 ครั้งที่ 2  
(เมษายน – กันยายน 2564)**

\*\*\*\*\*

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอคอนท่อม จังหวัดนครปฐม โดยสำรวจจากผู้ที่มาใช้บริการตั้งแต่ เดือนเมษายน ถึงเดือนกันยายน 2564 รวมระยะเวลา 6 เดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 37 ราย

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้**  
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 62.16 และเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 (ดังตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	14	37.84
หญิง	23	62.16
รวม	37	100

**2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่วงอายุพบว่า มีอายุระหว่าง 35-50 ปี มากที่สุดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
ระหว่าง 18-25 ปี	5	13.51
ระหว่าง 25-35 ปี	8	21.62
ระหว่าง 35-50 ปี	21	56.76
มากกว่า 50 ปี	3	8.11
รวม	37	100

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสามง่ามโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 89.64 (ดังตารางที่3)

**ค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้**

มากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

**เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ร้อยละ 81-100	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ร้อยละ 61-80	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ร้อยละ 41-60	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ร้อยละ 21-40	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ร้อยละ 1-20	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

**ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ**

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ</b>						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	16.19	12.74	-	-	-	28.93
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	16.18	12.62	-	-	-	28.80
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	16.28	13.15	-	-	-	29.43
	<b>48.65</b>	<b>38.51</b>	-	-	-	<b>87.16</b>
<b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	12.03	5.30	-	-	-	17.33
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง	12.60	5.12	-	-	-	17.72
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	12.14	5.24	-	-	-	17.38
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	14.28	5.40	-	-	-	19.68
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	13.81	5.30	-	-	-	19.11
	<b>64.86</b>	<b>26.36</b>	-	-	-	<b>91.22</b>
<b>3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่</b>						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	27.03	10.14	-	-	-	37.17
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	21.62	8.10	-	-	-	29.72
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	5.41	6.08	-	-	-	11.49
3.4 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	8.11	4.05	-	-	-	12.16
	<b>62.17</b>	<b>28.37</b>	-	-	-	<b>90.54</b>
<b>ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ติดต่อรับบริการ</b>						<b>89.64</b>



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากหน่วยงานเทศบาลตำบลสามง่าม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่อกัน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการที่จะปรับปรุงให้บริการ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

- 1. เพศ  ชาย  หญิง
- 2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  41- 50 ปี  50 ปีขึ้นไป
- 3. ท่านติดต่อขอรับบริการหน่วยงานใด กอง.....งาน.....เรื่อง.....

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่พบใน การให้บริการ
<b>1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ</b>						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง						
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว						
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ						
<b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ						
2.2 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง						
2.3 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน						
2.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี						
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี						
<b>3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่</b>						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน						
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย						
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม						
3.4 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน						

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ**

- 1. จุดเด่นที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน.....
- 2. จุดที่ควรปรับปรุง ของหน่วยงาน.....
- 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

