

รายงานผลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี 2566



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ งานประชาสัมพันธ์ โทร.๐-๓๔๓๘-๑๑๒๙ ต่อ ๑๐๑

ที่ นฐ.๕๒๘๐๑.๓/๑๓๘๙ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการจัดแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสามง่าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงาน และการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการตลอดเวลา งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการ สำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชน และรวบรวมประเมินผลความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- เพื่อโปรดทราบ

- บันทึกจรรยาบรรณเพื่อเป็นข้อคิด

(นายสุฤกษ์ สอนพ่า)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

๒๒ ต.ค. ๒๕๖๖

(นางสาวปิยนุช กำมา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

- บันทึกจรรยาบรรณเพื่อเป็นข้อคิด

(นางอริญาพร พูนบางยุง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- 2 ต.ค. 2566

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

(นายณัฐพงศ์ แสนใจ)

ปลัดเทศบาล

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ / นิตยสาร

- เห็นควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อโปรด

- ๒ ต.ค. ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

**รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ 2566**

สรุปภาพรวม

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยเท่า 89.64 ซึ่งในแต่ละรายการสรุปได้ดังนี้

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจ 87.16

แยกเป็นการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง

28.93% การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว 28.80%

และ การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง
แม่นยำ 29.43%

2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ร้อยละความพึงพอใจ 91.22

แยกเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ

17.33% เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็น

กันเอง 17.72% เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน

17.38% เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

19.68% และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม

ได้ดี 19.11%

3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

ร้อยละความพึงพอใจ 90.54

แยกเป็นความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน 37.17% การจัด

สำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย 29.72% จัดสถานที่

สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม 11.49% และ บริเวณรอบ

สำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม และ

ห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน 12.16%

--*-*-*-*-*-*

**ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ 2566**

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยสำรวจจากผู้ที่มาใช้บริการตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนกันยายน 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 37 ราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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 ข้อมูลเกี่ยวกับความ
ของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ						
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
	48.65	38.51	-	-	-	87.16
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น 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
	64.86	26.36	-	-	-	91.22
3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	27.03	10.14	-	-	7 / 10	37.17
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	21.62	8.10	-	-	-	29.72



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากหน่วยงานเทศบาลตำบลสามง่าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่องาน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการที่จะปรับปรุงให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 18 - 25 ปี ☐ 25 - 35 ปี ☐ 35- 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี

3. ท่านติดต่อขอรับบริการหน่วยงานใด กอง.....งาน.....เรื่อง.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

- จุดเด่นที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน.....
- จุดที่ควรปรับปรุง ของหน่วยงาน.....
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....



