

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565

## รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2565

\*\*\*\*\*

### สรุปภาพรวม

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 53 ราย โดยผู้ที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และเป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 93.06 ซึ่งในแต่ละรายการสรุปได้ดังนี้

|                                                                                                                                              |                         |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|
| 1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ<br>เห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ<br>ในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน | ร้อยละความพึงพอใจ       | 90 |
| 2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                     | ร้อยละความพึงพอใจ       | 9  |
| 3. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ                                                                                                    | ร้อยละความพึงพอใจ       | 9  |
| 4. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ<br>ท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร                                                            | ร้อยละความพึงพอใจ       | 9  |
| 5. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                     | ร้อยละความพึงพอใจ       | 9  |
| 6. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                             | ร้อยละความพึงพอใจ       | 9  |
| 7. การจัดสถานที่ในการให้บริการ                                                                                                               | ร้อยละเฉลี่ยความพึงพอใจ | 9  |

\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*



**ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม  
ประจำปีงบประมาณ 2565**

\*\*\*\*\*

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยสำรวจจากผู้ที่มาใช้บริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 53 ราย

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้**

**ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 60.38 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 (ดังตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| หญิง | 32    | 60.38  |
| ชาย  | 21    | 39.62  |
| รวม  | 53    | 100    |

**2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่วงอายุพบว่า มีอายุระหว่าง 35-50 ปี มากที่สุดจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| อายุ             | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 18 ปี    | 4     | 7.55   |
| ระหว่าง 18-25 ปี | 8     | 15.10  |
| ระหว่าง 25-35 ปี | 11    | 20.75  |
| ระหว่าง 35-50 ปี | 27    | 50.94  |
| มากกว่า 50 ปี    | 3     | 5.66   |
| รวม              | 53    | 100    |



-2-

## ตอนที่2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสามง่ามโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 93.06 (ดังตารางที่ 5 )

### ค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

|             |   |         |
|-------------|---|---------|
| ดีมาก       | = | 4 คะแนน |
| ดี          | = | 3 คะแนน |
| พอใช้       | = | 2 คะแนน |
| ควรปรับปรุง | = | 1 คะแนน |

### เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

|               |   |             |
|---------------|---|-------------|
| ร้อยละ 76-100 | = | ดีมาก       |
| ร้อยละ 51-75  | = | ดี          |
| ร้อยละ 26-50  | = | พอใช้       |
| ร้อยละ 1-25   | = | ควรปรับปรุง |

### ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ

| ประเด็นการวัดความพึงพอใจ                                                                                                      | ร้อยละของความพึงพอใจ |       |       |             |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|-------|-------------|-------|
|                                                                                                                               | ดีมาก                | ดี    | พอใช้ | ควรปรับปรุง | รวม   |
| 1.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน | 56.09                | 32.30 | 1.70  | -           | 90.09 |
| 2.ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                       | 60.12                | 29.20 | 1.72  | -           | 91.04 |
| 3.การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ                                                                                      | 64.54                | 27.91 | -     | -           | 92.45 |
| 4.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร                                                  | 68.38                | 22.79 | 1.75  | -           | 92.92 |
| 5.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                       | 72.98                | 21.36 | -     | -           | 94.34 |
| 6.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                               | 77.30                | 17.98 | -     | -           | 95.28 |
| 7.การจัดสถานที่ในการให้บริการ                                                                                                 | 79.10                | 14.38 | 1.80  | -           | 95.28 |
| ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                   |                      |       |       |             | 93.06 |





## บันทึกข้อความ

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

ที่ นฐ.๕๒๘๐๑.๓/ ๑๓๖

วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสามง่าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงาน และการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการตลอดเวลา งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการ สำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชน และรวบรวมประเมินผลความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปิยนุช ก้ามา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- เพื่อโปรดทราบ

- บันทึกสรุปรวมเพื่อเฝ้า  
น้อมรับทราบและชื่นชมยินดี

(นายสุกฤกษ์ สอนพา)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

๒๗ ม.ค. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อบันทึกและชื่นชมยินดี

(นางอริญาพร พูนบางยูง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

27 ม.ค. 2566

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

(นางสาวรังสิยา จารุธรรมวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

27 ม.ค. 2566

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

