

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2565

สรุปภาพรวม

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 53 ราย โดยผู้ที่แสดงความคิดเห็นส่วน
เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และเป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยเท่า
93.06 ซึ่งในแต่ละรายการสรุปได้ดังนี้

1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	ร้อยละความพึงพอใจ	90
2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ร้อยละความพึงพอใจ	9
3. การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	ร้อยละความพึงพอใจ	9
4. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ 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.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย 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/ ๑๓๗

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 กัมา)

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

- แจ้งทราบถึง ผอ.ตม./รณ

(นางสาวรังสิยา จารุธรรมวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

27 ม.ค. 2566

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อบันทึกและชื่นชมยินดี

