

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
จากหน่วยเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1
(ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

สรุปภาพรวม

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 32 ราย โดยผู้ที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-50 ปี ส่วนใหญ่ขอรับบริการ กองคลัง งานพัฒนารายได้ เรื่องการชำระภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยคิดเป็นร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 86.19 ซึ่งในแต่ละรายการสรุปได้ดังนี้

1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ แยกเป็น

- การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง 29.70%
- การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว 25.99%
- การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 26.34%

ร้อยละ
ความพึงพอใจ 82.03

2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ แยกเป็น

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ 16.86%
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง 16.57%
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน 17.06%
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี 17.65%
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี 18.58%

ร้อยละ
ความพึงพอใจ 86.72

3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่ แยกเป็น

- ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน 35.15%
- การจัดสำนักงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 31.25%
- จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม 10.16%
- บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน 13.28%

ร้อยละ
ความพึงพอใจ 89.84

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

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1
(ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

การสำรวจในครั้งนี้ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยสำรวจจากผู้ที่มาใช้บริการตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนมีนาคม 2564 รวมระยะเวลา 6 เดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 32 ราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	37.50
หญิง	20	62.50
รวม	32	100

2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่วงอายุพบว่า มีอายุระหว่าง 35-50 ปี มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 53.12 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
ระหว่าง 18-25 ปี	3	9.38
ระหว่าง 25-35 ปี	8	25.00
ระหว่าง 35-50 ปี	17	53.12
มากกว่า 50 ปี	4	12.50
รวม	32	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลสามง่ามโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คิดเป็นร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 86.19 (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					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม
1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	12.78	15.84	1.08	-	-	29.70
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	10.29	14.66	1.04	-	-	25.99
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	11.31	14.03	1.0	-	-	26.34
	34.38	44.53	3.12	-	-	82.03
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	9.06	7.80	-	-	-	16.86
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง	9.03	7.54	-	-	-	16.57
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	9.10	7.96	-	-	-	17.06
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	9.67	7.98	-	-	-	17.65
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	10.02	8.56	-	-	-	18.58
	46.88	39.84	-	-	-	86.72
3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	28.12	7.03	-	-	-	35.15
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	21.88	9.37	-	-	-	31.25
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	6.25	2.35	1.56	-	-	10.16
3.4 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	9.38	2.34	1.56	-	-	13.28
	65.63	21.09	3.12	-	-	89.84
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ติดต่อรับบริการ						86.19



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากหน่วยงานเทศบาลตำบลสามง่าม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่อกับงาน 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
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 ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

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

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

