



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานประปา

ที่ นว ๕๒๐๐๘/-

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประปา / ปลัดเทศบาล

ด้วยงานธุรการ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ โดยได้สุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน ๒๐๐ ราย ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๗% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมบันทึกนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*ทศกมล*

(นางวสุกาญจน์ โทสิริบรรพ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสมปอง เทพเทพา)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เรียน นายกเทศมนตรี  
- เพื่อโปรดทราบ

*ทศกมล*

(นางนงนุช สันติภาพเงินตรา)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาล

๑๕ ต.ค. ๒๕๖๒

(นางวัชรินทร์ อาระจินดา)  
ผู้อำนวยการส่วนบริหารธุรกิจการประปา  
15 ต.ค ๖2

(นายวิเชียร จันทร์ศิริ)  
ผู้อำนวยการสำนักงานประปา

*ทศกมล*

*ทศกมล*  
15 ต.ค ๖2

**รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ**  
**สำนักงานประปา เทศบาลนครนครสวรรค์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

.....

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปา เทศบาลนคร นครสวรรค์ จากผู้ให้บริการ ณ สำนักงานประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำ ๒๐๐ คน และ ได้รับตอบกลับ จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

**ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายดังนี้**

ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑๘	๕๙.๐๐
หญิง	๘๒	๔๑.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๕.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๖	๓๘.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๔	๒๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้รับการศึกษา	๐	๐.๐๐
ประถมศึกษา	๕๐	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๗๖	๓๘.๐๐
ปริญญาตรี	๖๒	๓๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ - ๓ พบว่าแบบสอบถามที่ได้กลับมา จำนวน ๒๐๐ ชุด เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๗ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความพึงพอใจ

**๑. ด้านคุณภาพน้ำ**

๑.๑ ความใส มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗)

๑.๒ กลิ่นของน้ำประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔)

๑.๓ รสชาติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก. คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๙)

๑.๔ ความสะอาดเพียงพอสำหรับการดื่ม/ปรุงอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก  
คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๐)

๑.๕ ความสะอาดเพียงพอสำหรับการอาบน้ำ/ซักล้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก  
คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗)

**๒. ด้านปริมาณและแรงดันน้ำ**

๒.๑ ปริมาณน้ำประปาเพียงพอต่อการอุปโภค - บริโภค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗)

๒.๒ การไหลของน้ำประปาในแต่ละวัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘)

**๓. ด้านการบริการ**

๓.๑ ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมท่อแตกรั่ว ล้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ )

๓.๒ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐)

๓.๓ ความสะดวกในการแจ้งซ่อมท่อแตกท่อรั่ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒)

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ**

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	
1. ด้านคุณภาพน้ำ 79.06							
1.1 ความใส	66 330	102 508	32 16	0 0	0 0	4.17 83.40	มาก
1.2 กลิ่นของน้ำประปา	46 230	90 360	52 156	10 20	2 2	3.84 76.80	มาก
1.3 รสชาติ	40 200	88 352	64 192	6 12	1 1	3.74 74.70	มาก
1.4 ความสะอาดเพียงพอสำหรับการดื่ม/ปรุงอาหาร	46 230	90 360	62 186	2 4	0 0	3.90 78.00	มาก
1.5 ความสะอาดเพียงพอสำหรับการอาบ/ซักล้าง	54 270	106 424	40 120	0 0	0 0	4.07 81.40	มาก
2. ด้านปริมาณและแรงดันน้ำ							
2.1 ปริมาณน้ำประปาเพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค	46 230	108 432	40 120	6 12	0 0	3.97 79.40	มาก
2.2 การไหลของน้ำประปาในแต่ละวัน	50 250	106 424	34 102	10 20	0 0	3.98 79.60	มาก
3. ด้านการบริการ							
3.1 ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมท่อแตกรั่ว	46 230	94 376	54 162	6 12	0 0	3.90 78.00	มาก
3.3 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	54 270	94 376	50 150	2 4	0 0	4.00 80.00	มาก
3.4 ความสะดวกในการแจ้งซ่อมท่อแตกท่อรั่ว	44 220	98 392	55 165	2 4	0 0	3.92 78.40	มาก
รวม						3.954 79.07	มาก

DESCRIPTIVES VARIABLES=ความใส กลิ่น รสชาติ สะอาดดีม สะอาดใช้ ปริมาณใช้ ใหล ราคเร็ว เอาใจใส่  
 สะดวกแจ่งซ่อม  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความใส	200	3	5	4.17	.681
กลิ่น	200	1	5	3.84	.871
รสชาติ	200	1	5	3.79	.830
สะอาดดีม	200	2	5	3.90	.757
สะอาดใช้	200	3	5	4.07	.684
ปริมาณใช้	200	2	5	3.97	.743
ใหล	200	2	5	3.98	.789
ราคเร็ว	200	2	5	3.90	.783
เอาใจใส่	200	2	5	4.00	.750
สะดวกแจ่งซ่อม	200	2	5	3.92	.732
Valid N (listwise)	200				

1550 (x 100)

ปี 62 เก็บไว้ก่อน เก็บรวบรวม

การเก็บข้อมูลปี 62

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ระดับการศึกษา  
 /NTILES=4  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

**Frequencies**

**Statistics**

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา
N	Valid	200	200	200
	Missing	0	0	0
Mean		1.41	2.87	3.18
Std. Deviation		.493	.870	.878
Percentiles	25	1.00	2.00	2.25
	50	1.00	3.00	3.00
	75	2.00	4.00	4.00

**Frequency Table**

**เพศ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	118	59.0	59.0	59.0
	หญิง	82	41.0	41.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**อายุ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า20ปี	10	5.0	5.0	5.0
	21-40ปี	60	30.0	30.0	35.0
	41-60ปี	76	38.0	38.0	73.0
	60ปีขึ้นไป	54	27.0	27.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**ระดับการศึกษา**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	50	25.0	25.0	25.0
	มัธยมศึกษา	76	38.0	38.0	63.0
	ปริญญาตรี	62	31.0	31.0	94.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	12	6.0	6.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	