

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



เทศบาลนครนครสวรรค์

อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๒๓ ๑๗๗	๑๑.๕๐ ๘๘.๕๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐ ๑๒๙ ๕๙ ๒	๕.๐๐ ๖๔.๕๐ ๒๙.๕๐ ๑.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ไม่ได้รับการศึกษา - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒ ๓๐ ๑๔๖ ๒๑ ๑	๑.๐๐ ๑๕.๐๐ ๗๓.๐๐ ๑๐.๕๐ ๐.๕๐	

สรุป จากตาราง ที่ ๑ - ๓ พบว่าแบบสอบถามที่ได้กลับมา จำนวน ๒๐๐ ชุด เป็นเพศชาย ร้อยละ ๑๑.๕๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุในช่วง ๒๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๔๙ ๗๔๕	๕๑ ๒๐๔	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๔.๘๒ ๙๖.๔๐	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙ ๑๙๕	๑๑๔ ๔๕๖	๔๗ ๑๔๑	๐ ๐	๐ ๐	๔.๔๑ ๘๘.๒๐	มาก
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๗ ๒๘๕	๑๒๓ ๔๙๒	๒๐ ๖๐	๐ ๐	๐ ๐	๔.๑๘ ๘๓.๖๐	มาก
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๙ ๒๔๕	๑๒๗ ๕๐๘	๒๔ ๗๒	๒ ๔	๐ ๐	๔.๑๒ ๘๒.๔๐	มาก
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๕ ๒๗๕	๑๐๓ ๔๑๒	๔๒ ๑๒๖	๐ ๐	๐ ๐	๔.๐๖ ๘๑.๒๐	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๔ ๒๒๐	๑๐๙ ๔๓๖	๔๐ ๑๒๐	๗ ๑๔	๐ ๐	๓.๙๕ ๗๙.๐๐	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๔ ๒๗๐	๑๑๗ ๔๖๘	๑๙ ๕๗	๑๐ ๒๐	๐ ๐	๔.๑๗ ๘๓.๔๐	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๔๓ ๒๑๕	๑๐๗ ๔๒๘	๕๐ ๑๕๐	๐ ๐	๐ ๐	๔.๐๑ ๘๐.๒๐	มาก
๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๗ ๒๓๕	๑๐๘ ๔๓๒	๔๓ ๑๒๙	๒ ๔	๐ ๐	๔.๐๐ ๘๐.๐๐	มาก
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๕ ๑๒๕	๑๓๒ ๕๒๘	๔๒ ๑๒๖	๑ ๒	๐ ๐	๓.๙๐ ๗๘.๐๐	มาก
รวม						๔.๑๖ ๘๓.๒๔	มาก

สรุปผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ และความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อ ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ในด้านการได้รับบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ และ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๓๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๒๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๔๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๒๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๓ ด้านของเทศบาลนครนครสวรรค์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการประปา ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานทั่วไป

ที่ นว ๕๒๐๐๙/๘๒๖

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งประกาศรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์เทศบาลฯ

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

พร้อมหนังสือฉบับนี้ สำนักงานการประปาเทศบาลนครนครสวรรค์ขอส่งประกาศเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์เทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

๑.

(นางวัชรินทร์ อวาทจินดา)

ผู้อำนวยการส่วนบริหารธุรกิจการประปา

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานการประปา

ได้รับต้นฉบับใบนี้เมื่อวันที่

ลงชื่อ.....

(.....)
๕, ๒๐, ๖๕

๑๐๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการประปา ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานทั่วไป

ที่ นว ๕๒๐๐๗/๘๐๘

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการประปา

ด้วยงานธุรการ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ โดยได้สุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน ๒๐๐ ราย ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๔% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมบันทึกนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวสุกาญจน์ โหสิริบรรพ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสมปอง เทพเทพา)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ผู้อำนวยการ
สำนักงานการประปา

๓

ออกโดย
นางวสุกาญจน์ โหสิริบรรพ์
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
วันที่ 27 เม.ย. 2565

เรียน นายกฤษณะภณสี
-เพื่อโปรดทราบ

(นายกรัฒม์หทัย คังคังวารังนงตรา)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาล
14/1/2565

ททพ

28/4/65