บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการประปา ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานธุรการ
ที่ นว ๕๒๐๐๘/ ๑๒๐๕ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการประปา | ปลัดเทศบาล

ด้วยงานธุรการ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ โดยได้สุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการ ณ สำนักการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน ๒๐๐ ราย ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๑% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมบันทึกนี้ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวสุกาญจน์ โหสิริบรรพ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสมปอง เทพเทพา)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๕ ต.ค ๖๓

(นางชัชรีย [illegible])
[illegible]
๖ ต.ค. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรี
-เพื่อโปรดทราบ

(นางนาตยา สันติภาพจันทรา)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาล
๖ ต.ค. ๒๕๖๓

(นายณรงค์ มะระยงค์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครนครสวรรค์

รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
สำนักการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์
ประจำงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

.....

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ จากผู้ใช้บริการ ณ สำนักการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำ ๒๐๐ คน และได้รับตอบกลับ 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	๑๑๕	๕๗.๕๐
หญิง	๘๕	๔๒.๕๐
รวม	**๒๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๕.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๕๙	๒๙.๕๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๗๕	๓๗.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๖	๒๘.๐๐
รวม	**๒๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๐	๐.๐๐
ประถมศึกษา	๕๗	๒๘.๕๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๗๓	๓๖.๕๐
ปริญญาตรี	๕๙	๒๙.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๕.๕๐
รวม	**๒๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ – ๓ พบว่าแบบสอบถามที่ได้กลับมา จำนวน ๒๐๐ ชุด เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ และระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการประปา เทศบาลนครนาครสวรรค์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๑ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความพึงพอใจ

๑. ด้านคุณภาพน้ำ

๑.๑ ความใส มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗)

๑.๒ กลิ่นของน้ำประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔)

๑.๓ รสชาติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗)

๑.๔ ความสะอาดเพียงพอสำหรับการดื่ม/ปรุงอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑)

๑.๕ ความสะอาดเพียงพอสำหรับการอาบ/ซักล้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘)

๒. ด้านปริมาณและแรงดันน้ำ

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

๒.๒ การไหลของน้ำประปาในแต่ละวัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗)

๓. ด้านการบริการ

๓.๑ ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมท่อแตกรั่ว ล้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑)

๓.๒ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘)

๓.๓ ความสะดวกในการแจ้งซ่อมท่อแตกท่อรั่ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว

ปี 63

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพน้ำ							
1.1 ความใส	๖๔ ๓๒๐	๑๐๖ ๔๒๔	๓๐ ๙๐	๐ ๐	๐ ๐	๔.๑๗ ๘๓.๔๐	มาก
1.2 กลิ่นของน้ำประปา	๔๗ ๒๓๕	๘๘ ๓๕๒	๕๓ ๑๕๙	๑๐ ๒๐	๒ ๒	๓.๘๔ ๗๖.๘๐	มาก
1.3 รสชาติ	๓๘ ๑๙๐	๘๘ ๓๕๒	๖๖ ๑๙๘	๖ ๑๒	๒ ๒	๓.๗๗ ๗๕.๔๐	มาก
1.4 ความสะอาดเพียงพอสำหรับการดื่ม/ปรุงอาหาร	๔๔ ๒๒๐	๙๖ ๓๘๔	๕๘ ๑๗๔	๒ ๔	๐ ๐	๓.๙๑ ๗๘.๒๐	มาก
1.5 ความสะอาดเพียงพอสำหรับการอาบ/ซักล้าง	๕๐ ๒๕๐	๑๑๕ ๔๖๐	๓๕ ๑๐๕	๐ ๐	๐ ๐	๔.๐๘ ๘๑.๕๐	มาก
2. ด้านปริมาณและแรงดันน้ำ							
2.1 ปริมาณน้ำประปาเพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค	๔๖ ๒๓๐	๑๐๘ ๔๓๒	๔๐ ๑๒๐	๖ ๑๒	๐ ๐	๓.๙๗ ๗๙.๔๐	มาก
2.2 การไหลของน้ำประปาในแต่ละวัน	๔๓ ๒๑๕	๑๑๗ ๔๖๘	๓๐ ๙๐	๑๐ ๒๐	๐ ๐	๓.๙๗ ๗๙.๓๐	มาก
3. ด้านการบริการ							
3.1 ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมท่อแตกรั่ว	๔๓ ๒๑๕	๑๐๑ ๔๐๔	๕๐ ๑๕๐	๖ ๑๒	๐ ๐	๓.๙๑ ๗๘.๑๐	มาก
3.3 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐ ๒๕๐	๙๘ ๓๙๒	๕๐ ๑๕๐	๒ ๔	๐ ๐	๓.๙๘ ๗๙.๖๐	มาก
3.4 ความสะดวกในการแจ้งซ่อมท่อแตกท่อรั่ว	๔๔ ๒๒๐	๑๐๓ ๔๑๒	๕๒ ๑๕๖	๑ ๒	๐ ๐	๓.๙๒ ๗๘.๔๐	มาก
รวม						๓.๙๕๑ ๗๙.๐๑	มาก

```
GET
  FILE='C:\Users\getja\Desktop\ความพึงพอใจประปา 200.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความใส กลิ่น รสชาติ สะอาดดื่ม สะอาดใช้ ปริมาณใช้ ไ
    รวดเร็ว เอาใจใส่ สะดวกแจ้งซ่อม
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet1] C:\Users\getja\Desktop\ความพึงพอใจประปา 200.sav

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ความใส	กลิ่น	รสชาติ	สะอาดดื่ม
N	Valid	200	200	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.43	2.89	3.12	4.17	3.84	3.77	3.91
Std. Error of Mean		.035	.062	.063	.047	.062	.058	.052
Std. Deviation		.496	.875	.889	.666	.876	.825	.738
Minimum		1	1	2	3	1	1	2
Maximum		2	4	5	5	5	5	5

Statistics

		สะอาดใช้	ปริมาณใช้	ไหล	รวดเร็ว	เอาใจใส่	สะดวกแจ้งซ่อม
N	Valid	200	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.08	3.97	3.97	3.91	3.98	3.95
Std. Error of Mean		.046	.053	.053	.054	.052	.050
Std. Deviation		.649	.743	.753	.761	.736	.707
Minimum		3	2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	115	57.5	57.5	57.5
	หญิง	85	42.5	42.5	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	59	29.5	29.5	34.5
	41-60ปี	75	37.5	37.5	72.0
	60ปีขึ้นไป	56	28.0	28.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	57	28.5	28.5	28.5
	มัธยมศึกษา	73	36.5	36.5	65.0
	ปริญญาตรี	59	29.5	29.5	94.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	5.5	5.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

ความใส่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	30	15.0	15.0	15.0
	มาก	106	53.0	53.0	68.0
	มากที่สุด	64	32.0	32.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

กลิ่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	10	5.0	5.0	6.0
	ปานกลาง	53	26.5	26.5	32.5
	มาก	88	44.0	44.0	76.5
	มากที่สุด	47	23.5	23.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

รสชาติ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.0	1.0	1.0
	น้อย	6	3.0	3.0	4.0
	ปานกลาง	66	33.0	33.0	37.0
	มาก	88	44.0	44.0	81.0
	มากที่สุด	38	19.0	19.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

สะอาดตื่ม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	2	1.0	1.0	1.0
	ปานกลาง	58	29.0	29.0	30.0
	มาก	96	48.0	48.0	78.0
	มากที่สุด	44	22.0	22.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

สะอาดใช้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	35	17.5	17.5	17.5
	มาก	115	57.5	57.5	75.0
	มากที่สุด	50	25.0	25.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

ปริมาณใช้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	6	3.0	3.0	3.0
	ปานกลาง	40	20.0	20.0	23.0
	มาก	108	54.0	54.0	77.0
	มากที่สุด	46	23.0	23.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

ไหล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	10	5.0	5.0	5.0
	ปานกลาง	30	15.0	15.0	20.0
	มาก	117	58.5	58.5	78.5
	มากที่สุด	43	21.5	21.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

รวดเร็ว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	6	3.0	3.0	3.0
	ปานกลาง	50	25.0	25.0	28.0
	มาก	101	50.5	50.5	78.5
	มากที่สุด	43	21.5	21.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอาใจใส่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	2	1.0	1.0	1.0
	ปานกลาง	50	25.0	25.0	26.0
	มาก	98	49.0	49.0	75.0
	มากที่สุด	50	25.0	25.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

สะดวกแจ้งซ่อม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	.5	.5	.5
	ปานกลาง	52	26.0	26.0	26.5
	มาก	103	51.5	51.5	78.0
	มากที่สุด	44	22.0	22.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	