



Handwritten notes in Thai script at the top left of the page.

Official stamp from the Ministry of Education, Culture and Sport, Thailand, with handwritten date and time.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการประปา ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานธุรการ

ที่ นว ๕๒๐๐๘/๑ ๗๗๗

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งประกาศรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์เทศบาลฯ

Official stamp from the Provincial Water Utility Administration Office, with handwritten date and time.

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

พร้อมหนังสือฉบับนี้ สำนักงานการประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ ขอส่งประกาศเรื่อง รายงานผลความพึงพอใจ เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์เทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางวัชรพร อวาระจินดา)

ผู้อำนวยการส่วนบริหารธุรกิจการประปา
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานการประปา



ประกาศเทศบาลนครนครสวรรค์
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

.....

ตามที่ เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

สำนักงานประปา เทศบาลนครนครสวรรค์ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ %
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายจิตตเกษมณี นิโรจน์ธนรัฐ)
นายกเทศมนตรีนครนครสวรรค์

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



เทศบาลนครสวรรค์

อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๕๐	๕๐.๐๐	
- หญิง	๕๐	๕๐.๐๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๐๒.๐๐	
- ๒๐ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๗	๕๗.๐๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๒๓.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๓๑	๓๑.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๔	๒๔.๐๐	
-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๑	๓๑.๐๐	
- ปริญญาตรี	๑๔	๑๔.๐๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- นักศึกษา	๒	๐๒.๐๐	
- ข้าราชการ	๔	๐๔.๐๐	
- พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๒๔.๐๐	
- เกษตรกร	๑๖	๑๖.๐๐	
- ธุรกิจส่วนตัว	๔๖	๔๖.๐๐	
- อื่นๆ	๘	๐๘.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

และส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๕๕	๓๐	๑๕	-	-	๔๔.๐๐	๗๗.๖๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว							
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕	๓๐	๑๕	-	-	๔๔.๐๐	๗๗.๖๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๕	๓๐	๑๕	-	-	๔๔.๐๐	๗๗.๖๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๕	๓๐	๑๕	-	-	๔๔.๐๐	๗๗.๖๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๕	๓๐	๑๕	-	-	๔๔.๐๐	๗๗.๖๐
รวม							๗๗.๖๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๘	๖๐	๑๒	-	-	๔.๑๖	๗๗.๖๐
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)							
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๘	๖๐	๑๒	-	-	๔.๑๖	๗๗.๖๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๘	๖๐	๑๒	-	-	๔.๑๖	๗๗.๖๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๖๐	๑๒	-	-	๔.๑๖	๗๗.๖๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๘	๖๐	๑๒	-	-	๔.๑๖	๗๗.๖๐
รวม							๗๗.๖๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมาบริการ							
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๙	๓๙	๒๒	-	-	๔.๑๗	๗๕.๘๐

รวม							๗๕.๘๐
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔๑	๔๔	๑๕	-	-	๔.๒๖	๗๘.๖๐
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๑	๔๔	๑๕	-	-	๔.๒๖	๗๘.๖๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๔๑	๔๔	๑๕	-	-	๔.๒๖	๗๘.๖๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๑	๔๔	๑๕	-	-	๔.๒๖	๗๘.๖๐
รวม							๗๘.๖๐

สรุปผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมาบริการ และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของ เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๗๗.๖๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๗.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๕.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๘.๖๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๕๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลนครนครสวรรค์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

คำชี้แจง : โปรดให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน โดยการทำเครื่องหมาย ลง ที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

นักศึกษา ข้าราชการ
 พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร
 ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พบน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....
