



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า
อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

เสนอ

เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า
ประจำปีงบประมาณ 2562

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบล
แหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอ
พระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน	96.23	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	96.13	4.81	0.72	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	96.21	4.81	0.70	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.85	4.79	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.23 ร้อยละ 96.13 ร้อยละ 96.25 และร้อยละ 95.85

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.42}{4}$$

$$= 96.10$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$