

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔	๒๕.๐๐
หญิง	๔๒	๗๕.๐๐
รวม	๕๖	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๑๖ ปี	-	-
๒๑ - ๒๕ ปี	๗	๑๒.๕๐
๒๖ - ๓๐ ปี	๒๐	๓๕.๗๒
๓๑ - ๓๕ ปี	๙	๑๖.๐๗
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๔	๒๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๑๐.๗๑
รวม	๕๖	๑๐๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๓. อาชีพ		
ข้าราชการ	๒	๓.๕๗
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๓๖
พนักงานบริษัท	๕	๘.๙๒
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๒๘.๕๗
ค้าขาย	๒๓	๔๑.๐๗
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒	๓.๕๗
นิสิตนักศึกษา	-	-
เกษตรกรกรม/ปศุสัตว์/ประมง	๑	๑.๗๙
เกษียณ/ว่างงาน	๑	๑.๗๙
อื่นๆ	๓	๕.๓๖
รวม	๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (ผู้รับบริการจำนวน ๕๖ คน)

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๕๔	๒			
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๕๔	๒			
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	๕๔	๒			
๑.๕ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	๕๔	๒			
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๕๕	๑			
๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	๕๕	๑			
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๕๕	๑			
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๕๕	๑			
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	๔๘	๘			
๓.๒ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๘	๘			
๓.๓ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์	๕๐	๖			

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น	๕๑	๕			
๓.๕ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕๒	๔			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕๔	๒			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๕๔	๒			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	๕๔	๒			
รวม	๙๐๑	๕๑	-	-	-
ความพึงพอใจการภาพรวม (ร้อยละ)	๙๔.๖	๕.๓๖			
	๔				

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๖

๗. ข้อเสนอแนะ

ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสารโดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงให้มีช่องทางที่หลากหลาย