



รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลหนองจอก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองจอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองจอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐
หญิง	๓๐	๖๐
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๔	๔๘
มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๑๕	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
รวม	๕๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๔๐
ผู้ประกอบการ	๒๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	-	๕๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร		-
ชุมชน	-	
อื่น ๆ		-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แ่ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๑๐/๒๐ %	๓๐/๖๐%	๑๐/๒๐%		
๒	๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๖%	๔/๔%		
๓	๓.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๑/๒๒%	๓๖/๗๒%	๓/๖%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๕	๕.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐/๒๐%	๓๖/๗๒%	๔/๘%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๖	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๒/๒๔%	๔๐/๘๐%			
๗	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๘	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๙	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๑๐	๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔/๘%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%	๑/๒%	
๑๑	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๖/ ๗๒%	๔/๘%		
๑๒	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๐/๖๐%	๑๐/๒๐%	๓/๖%	
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑๓	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๓/๒๖%	๓๒/ ๗๔%	๕/๑๐%		
๑๔	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๖/๑๒%		
๑๕	๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๓
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๙.๒๑
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๓
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองจอก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๒

๗. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม -ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(นาย นเรศ ธนูทอง)
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ลงชื่อ.....
(นางสาวณัฐิณี วันแก้ว)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองจอก

ลงชื่อ.....
(นาย จรินทร์ ไม้จันทร์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองจอก