



รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลหนองจอก  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองจอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองจอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๕	๔๕
หญิง	๕๕	๕๕
รวม	๕๐	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

**๓. ระดับการศึกษา**

ประถมศึกษา	๑๕	๑๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	๓๓	๓๓
ปริญญาตรี	๒๗	๒๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**๔. อาชีพ**

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๐	๔๐
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๐	๕๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แ่ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยาศัยดี)	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๒	๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๐/๖๐ %	๔๐/๔๐%			
๓	๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๕/๔๕%	๓๕/๓๕%	๒๐/๒๐%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๕	๕.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๕/๓๕%	๕๕/๕๕%	๑๐/๑๐%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
<b>๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๖	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๗	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕/๓๕%	๕๕/๕๕%	๑๐/๑๐%		
๘	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๐/๓๐%	๖๕/๖๕%	๕/๕%		
๙	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๕/๘๕%	๑๕/๓๐%			
๑๐	๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๕/๔๕%	๓๕/๓๕%	๒๐/๒๐%		
๑๑	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๐/๗๐%	๓๐/ ๓๐%			
๑๒	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๐/๓๐%	๖๕/๖๕%	๕/๕%		
<b>๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
๑๓	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๐/๕๐ %	๕๐/๕๐%			
๑๔	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๐/๑๐%	๘๐/๘๐%	๑๐/๑๐%		
๑๕	๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗๐/๗๐%	๓๐/๓๐%			

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๖

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๓๔

๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองจอก โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๖๓๕ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๗๕๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ ของคะแนนรวม

## ๗. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรจัดให้มีสถานที่ในการให้บริการประชาชนอย่างพอเพียง เช่น มีจุดบริการและเก้าอี้เพียงพอ สะดวก สะอาด และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำที่ดี
๒. ควรพิจารณาจัดบริการประชาชนในเชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการบริการของเทศบาล
๓. เจ้าหน้าที่เทศบาลควรยิ้มแย้ม แจ่มใส และพูดจาสุภาพต่อประชาชน
๔. ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
๕. ควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับเทศบาล
๖. การเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) จำเป็นต้องมีการดำเนินการให้ความรู้ คำแนะนำ การดูแลเฝ้าระวังป้องกันตนเองให้กับประชาชนในเขตพื้นที่