

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๙ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑.เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๔๖	๓๘.๖๖
หญิง	๗๓	๖๑.๓๔
รวม	๑๑๙	๑๐๐

๒. อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑๕ - ๑๙	-	๐
๒๐ - ๒๙	-	๐
๓๐ - ๓๙	๔	๓.๓๖
๔๐ - ๔๙	๒๑	๑๗.๖๕
๕๐ - ๕๙	๓๕	๒๙.๔๑
๖๐ ขึ้นไป	๓๐	๒๕.๒๑
ไม่ระบุอายุ	๒๙	๒๔.๓๗
รวม	๑๑๙	๑๐๐

๓. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐฯ	๔๖	๓๘.๖๖
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๖	๕.๐๔
ค้าขาย	๔๕	๓๗.๘๒
นักเรียน/นักศึกษา	-	๐.๐๐
อื่น.....	๑๔	๑๑.๗๖
ไม่ระบุอาชีพ	๘	๖.๗๒
รวม	๑๑๑	๑๐๐

๔. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการใด

บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	-	๐
เก็บขยะมูลฝอย/ขอถังรองรับขยะมูลฝอย	๗๐	๕๘.๘๒
ซ่อมแซมผิวจราจร ตัดต้นไม้	-	๐
ให้บริการน้ำอุปโภค/บริโภค	-	๐
ล้างถนน/พื้นที่ว่าง	-	๐
เช่า/ติดตั้งเต็นท์	-	๐
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยคนพิการฯ	-	๐
อื่น.....	๔๙	๔๑.๑๘
รวม	๑๑๙	๑๐๐

๕. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลจ้อหอ

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พอใจมาก	ร้อยละ	พอใจ	ร้อยละ	พอใจน้อย	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการรับบริการ	๑๑๔	๙๕.๗๙	๕	๔.๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. การต้อนรับ/แนะนำของ จนท.	๑๑๔	๙๕.๗๙	๕	๔.๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๖	๙๗.๔๗	๓	๒.๕๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. การให้บริการตรงตามความ ต้องการ	๑๑๗	๙๘.๓๑	๒	๑.๖๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	๑๑๕	๙๖.๖๓	๔	๓.๓๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ภาพรวมทุกขั้นตอนในการ ให้บริการ	๑๑๔	๙๕.๗๙	๕	๔.๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (ผู้รับบริการจำนวน ๑๑๙ คน)

ความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ (๓)	พอใจ น้อย (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ขั้นตอนการรับบริการ	๑๑๔	๕	๐	๐	๐
๒. การต้อนรับ/แนะนำของ จนท.	๑๑๔	๕	๐	๐	๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๖	๓	๐	๐	๐
๔. การให้บริการตรงตามความต้องการ	๑๑๗	๒	๐	๐	๐
๕. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๑๑๕	๔	๐	๐	๐
๖. ภาพรวมทุกขั้นตอนในการให้บริการ	๑๑๔	๕	๐	๐	๐
รวม	๖๙๐	๒๔			
ความพึงพอใจการรวมภาพ (ร้อยละ)	๙๖.๖๔	๓.๓๖			

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๖

๗.ข้อเสนอแนะ

ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสารโดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงให้มีช่องทางที่หลากหลาย