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

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ประจำปีงบประมาณ 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
เก็บขนขยะมูลฝอย/ขอถังรองรับขยะมูลฝอย	๗๐	๕๘.๘๒
ซ่อมแซมผิวจราจร ตัดต้นไม	-	๐
ให้บริการน้ำอุปโภค/บริโภค	-	๐
ล้างถนน/พื้นที่ว่าง	-	๐
เช่า/ติดตั้งเต้นท์	-	๐
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูอายุ/เบี้ยคนพิการฯ	-	๐
อื่น.....	๔๙	๔๑.๑๘
รวม	๑๑๙	๑๐๐

๕. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลจอหอ

ความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พอใจมาก	ร้อยละ	พอใจ	ร้อยละ	พอใจน้อย	ร้อยละ	ไม่พอใจ	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการรับบริการ	๖๙	๕๗.๙๘	๕๐	๔๒.๐๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. การต้อนรับ/แนะนำของ จนท.	๗๒	๖๐.๕๐	๔๗	๓๙.๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑	๖๘.๐๗	๓๘	๓๑.๙๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. การให้บริการตรงตามความต้องการ	๘๕	๗๑.๔๓	๓๔	๒๘.๕๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๘๐	๖๗.๒๓	๓๙	๓๒.๗๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ภาพรวมทุกขั้นตอนในการให้บริการ	๘๑	๖๘.๐๗	๓๘	๓๑.๙๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐

๖.สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ข้อที่	รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	อยู่ในระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	ขั้นตอนการรับบริการ	๖๙	๕๐	๐	๐	๐	๑๑๙	๔.๕๘	๐.๔๙	มากที่สุด
๒	การต้อนรับ/แนะนำของเจ้าหน้าที่	๗๒	๔๗	๐	๐	๐	๑๑๙	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๓	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑	๓๘	๐	๐	๐	๑๑๙	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๔	การให้บริการตรงตามความต้องการ	๘๕	๓๔	๐	๐	๐	๑๑๙	๔.๗๑	๐.๔๕	มากที่สุด
๕	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๘๐	๓๙	๐	๐	๐	๑๑๙	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๖	ภาพรวมทุกขั้นตอนในการให้บริการ	๘๑	๓๘	๐	๐	๐	๑๑๙	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
	รวม	**๔๖๘**	**๒๔๖**	**๐**	**๐**	**๐**	**๗๑๔**			

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีความไม่พอใจ
๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ
๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ ดังนี้

ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ หมายถึง มีความไม่พอใจ
ร้อยละ ๕๐ - ๕๙ หมายถึง มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
ร้อยละ ๖๐ – ๖๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ
ร้อยละ ๘๐ -๘๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๙๐ -๑๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

๗.ข้อเสนอแนะ

ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสารโดยใช้สื่อโซเชี่ยลเข้ามาช่วย และปรับปรุงให้มีช่องทางที่หลากหลาย