สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ประจำปี ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน เทศบาลตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน เทศบาลตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๐	(๕๐.๐๐)
หญิง	๕๐	(๕๐.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๓๕ ปี	๒๐	(๒๐.๐๐)
๓๖ – ๕๐ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
๕๑ – ๖๐ ปี	๒๖	(๒๖.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๓	(๓๓.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ประถม	-	-
มัธยมศึกษา	๑๕	(๑๕.๐๐)
ปวช./ ปวส.	๓๐	(๓๐.๐๐)
อนุปริญญา	๓๕	(๓๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๖	(๑๖.๐๐)
ปริญญาโท	๔	(๔.๐๐)
อื่นๆ...	-	-
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/นักเรียน/นักศึกษา	๕	(๕.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๑๙	(๑๙.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๑	(๔๒.๐๐)
รับราชการ	๒๕	(๒๕.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๑๐	(๑๐.๐๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๘๖/๘๖.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	-	-
๒.	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๙๒/๙๒.๐๐%	๘/๘.๐๐%	-	-
๓.	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๗๙/๗๙.๐๐%	๒๑/๒๑.๐๐%	-	-
๔.	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๘๗/๘๗.๐๐%	-	๑๓/๑๓.๐๐%	-
๕.	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๘๘/๘๘.๐๐%	๑๒/๑๒.๐๐%	-	-
๖.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๒/๙๒.๐๐%	๘/๘.๐๐%	-	-
๗.	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๘๖/๘๖.๐๐%	-	๑๔/๑๔.๐๐%	-
๘.	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๗๔/๗๔.๐๐%	-	๒๖/๒๖.๐๐%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ลำดับที่สี่ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ลำดับที่ห้า คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ลำดับที่หก คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนครชัยศรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

๗.๓ ควรปรับปรุงความการเอาใจใส่ในการให้บริการให้มีเหมาะสมมากขึ้น

๗.๔ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ เพื่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ