

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร
จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินงาน ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	(๓๘)
หญิง	๓๑	(๖๒)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๔	(๘)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๓	(๒๖)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๕	(๕๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	(๑๖)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๗	(๑๔)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	(๓๘)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๕	(๓๐)
ปริญญาตรี	๖	(๑๒)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๖)
รับจ้าง	๑๓	(๒๖)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๑	(๔๒)
รับราชการ	๖	(๑๒)
ข้าราชการบำนาญ	๒	(๔)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๘๔%	๓/๖%	๕/๑๐%	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๕/๙๐%	๒/๔%	๓/๖%	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๘๘%	๕/๑๐	๑/๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖/๙๒%	๓/๖%	๑/๒%	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๘๖%	๕/๑๐%	๒/๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๘๘%	๔/๘%	๒/๔%	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๘๔%	๓/๖	๕/๑๐%	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๐%	๙/๑๘	๕/๑๐%	๑/๒%

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ลำดับที่สอง คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ลำดับที่สาม คือ ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่ และ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ลำดับที่สี่ คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ลำดับที่ห้า คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และ สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ลำดับที่หก คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวไทร โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม

.....