



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลจระเข้หิน

จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจระเข้หิน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน (งานประชาสัมพันธ์)

ที่ นม ๕๓๓๐๑/๒๕๖

วันที่ ๒๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หินประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ตามที่เทศบาลตำบลจระเข้หิน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาล ตำบลจระเข้หิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลบริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม - เดือน ธันวาคม ๒๕๖๗) อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอัยศิกา มโนปัญญา)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

จำเอก
(วิฒนวุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

เรียน รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

จำเอก
(วิฒนวุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางอโนทัย ชอบสว่าง)
ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นายदनัย อยู่กิม)

รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นางสาวอรรษา เหลืองกระโทก)

นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๗

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หินใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๓ คน สรุปรายข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑	-	๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑	-	๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑	-	๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑	-	๒.๕๐ มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐	-	๑.๕๐ มีความพึงพอใจที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๓ คือ เพศ อายุ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๒๖	๔๙
เพศหญิง	๒๗	๕๑
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ๕๓ คน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ (เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๗)
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๔	๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๑๙
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๙
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๘
อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๖
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๓ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ - ๖๐ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และอายุต่ำสุด คืออายุ ๑๘-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ(เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม ๒๕๖๗)ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านกฎหมาย	๗	๑๓.๐๐
งานด้านทะเบียน	๑	๒.๐๐
งานการศึกษา	๓	๕.๐๐
งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุขภัย	๔	๘.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชน	๑๙	๓๖.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๐	๐.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๑๐	๑๙.๐๐
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๗	๑๓.๐๐
งานด้านอื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๓ คน ส่วนใหญ่มีการติดต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขจำนวน ๑๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และต่ำสุดคืองานทะเบียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (เดือนตุลาคม - เดือน
ธันวาคม ๒๕๖๗)

รายการ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคัย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๗.๘๐	๔.๓๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๘๔.๐๐	๔.๒๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๘.๖๐	๔.๔๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๒.๖๐	๔.๓๓	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๘๓.๐๐	๔.๑๕	มาก
รวม	๘๖.๐๐	๔.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๕
ข้อ ในประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียด
แต่ละข้อสรุป ได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคัย สุภาพ การ
วางตัว เรียบร้อย ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๒. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ ในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๓. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง
เหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๕. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ช่วงเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๗) อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน (งานประชาสัมพันธ์)

ที่ นม ๕๓๓๐๑/๒๕๖๘

วันที่ ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หินประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ตามที่เทศบาลตำบลจระเข้หิน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลจระเข้หิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลบริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอัยศิกา มโนปัญญา)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

จำเอก
(วิฒนวุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

เรียน รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

จำเอก
(วิฒนวุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางอโนทัย ชอบสว่าง)
ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นายคณัย อยู่กิม)
รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นางสาวอรรษยา เหลืองกระโทก)
นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หินใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๐ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑	-	๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑	-	๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑	-	๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑	-	๒.๕๐ มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐	-	๑.๕๐ มีความพึงพอใจที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๓ คือ เพศ อายุ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๑๕	๕๐
เพศหญิง	๑๕	๕๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ๓๐ คน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๐.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๓๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ - ๖๐ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุต่ำสุด คืออายุ ๑๘-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และอายุ ๕๑-๖๐ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘) ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านกฎหมาย	๒	๗
งานด้านทะเบียน	-	-
งานการศึกษา	๑	๓
งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	๒	๗
งานด้านพัฒนาชุมชน	๒๒	๓๗
งานด้านรายได้หรือภาษี	-	-
งานด้านสาธารณสุข	๒	๗
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑	๓
งานด้านอื่นๆ	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีการติดต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ รองลงมาคือ งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ งานด้านกฎหมาย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒ คิดเป็นร้อยละ ๗ และต่ำสุดคืองานการศึกษาจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเดือนมกราคม - เดือน
มีนาคม ๒๕๖๘

รายการ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๙๒.๖๐	๔.๖๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๘๒.๖๐	๔.๑๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๖.๖๐	๔.๓๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๙.๒๐	๔.๔๖	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๒๐	๔.๒๖	มาก
รวม	๘๗.๒๔	๔.๓๖	มาก

จากตารางที่ ๔ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๕
ข้อ ในประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียด
แต่ละข้อสรุป ได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย สุภาพ การ
วางตัว เรียบร้อย ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ ในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๓. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง
เหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๕. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ช่วงเดือน เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน (งานประชาสัมพันธ์)

ที่ นม ๕๓๓๐๑/๕๕๗

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๓ (เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ตามที่เทศบาลตำบลจระเข้หิน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลจระเข้หิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลบริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๓ (เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและดำเนินการต่อไป

(นางสาวอัยศิกา มโนปัญญา)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

จำเอก
(วัฒน์วุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

- เพื่อโปรดทราบ

เรียน รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

จำเอก

(วัฒน์วุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางอินทัย ชอบสว่าง)
ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

เพื่อโปรดทราบ

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นายदनัย อยู่กุ่ม)

รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นางสาวอรรษยา เหลืองกระโทก)

นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปี ๒๕๖๘
เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หินใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๐ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑	-	๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑	-	๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑	-	๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑	-	๒.๕๐ มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐	-	๑.๕๐ มีความพึงพอใจที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๓ คือ เพศ อายุ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๑๕	๕๐
เพศหญิง	๑๕	๕๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ๓๐ คน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๐.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๓๐.๐๐
รวม		๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ - ๖๐ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุต่ำสุด คืออายุ ๑๘-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และอายุ ๕๑-๖๐ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ เดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านกฎหมาย	๒	๗
งานด้านทะเบียน	-	-
งานการศึกษา	๑	๓
งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุขภัย	๒	๗
งานด้านพัฒนาชุมชน	๒๒	๓๗
งานด้านรายได้หรือภาษี	-	-
งานด้านสาธารณสุข	๒	๗
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑	๓
งานด้านอื่นๆ	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีการติดต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ รองลงมาคือ งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ งานด้านกฎหมาย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒ คิดเป็นร้อยละ ๗ และต่ำสุดคืองานการศึกษาจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา เดือนเดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเดือนเมษายน - เดือน
มิถุนายน ๒๕๖๘

รายการ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคัย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๙๒.๖๐	๔.๖๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๘๒.๖๐	๔.๑๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๖.๖๐	๔.๓๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๙.๒๐	๔.๔๖	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๒๐	๔.๒๖	มาก
รวม	๘๗.๒๔	๔.๓๖	มาก

จากตารางที่ ๔ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๕
ข้อ ในประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียด
แต่ละข้อสรุป ได้ดังนี้

๑.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคัย สุภาพ การ
วางตัว เรียบร้อย ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ ในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๓.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง
เหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๕. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลจรเข้มะเข้หิน อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา ช่วงเดือน เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน (งานประชาสัมพันธ์)

ที่ นม ๕๓๓๐๑/๕๕๒

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ตามที่เทศบาลตำบลจระเข้หิน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลจระเข้หิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลบริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้หิน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๘) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและดำเนินการต่อไป

(นางสาวอัยศิกา มโนปัญญา)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

จำเอก
(วัฒน์วุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

- เพื่อดำเนินการ

เรียน รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

จำเอก

(วัฒน์วุฒิ ขาวจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางอโนทัย ชอบสว่าง)
ปลัดเทศบาลตำบลจระเข้หิน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นายदनัย อยู่กุ่ม)

รองนายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

(นางสาวอรรษา เหลืองกระโทก)

นายกเทศมนตรีตำบลจระเข้หิน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน ประจำปี ๒๕๖๘
(เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๘)

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หินใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๓ คน สรุปรายชื่อข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑	-	๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑	-	๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑	-	๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑	-	๒.๕๐ มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐	-	๑.๕๐ มีความพึงพอใจที่ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๓ คือ เพศ อายุ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๒๖	๔๙
เพศหญิง	๒๗	๕๑
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ๕๓ คน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมา คือเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ(เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๘)
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๔	๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๑๙
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๙
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๘
อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๖
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๓ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ - ๖๐ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และอายุต่ำสุด คืออายุ ๑๘-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ(เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๘)

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านกฎหมาย	๗	๑๓.๐๐
งานด้านทะเบียน	๑	๒.๐๐
งานการศึกษา	๓	๕.๐๐
งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	๔	๘.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชน	๑๙	๓๖.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๐	๐.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๑๐	๑๙.๐๐
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๗	๑๓.๐๐
งานด้านอื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๓ คน ส่วนใหญ่มีการติดต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขจำนวน ๑๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และต่ำสุดคืองานทะเบียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล
จระเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ(เดือนกรกฎาคม - กันยายน
๒๕๖๘)

รายการ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๗.๘๐	๔.๓๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๘๔.๐๐	๔.๒๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๘.๖๐	๔.๔๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๒.๖๐	๔.๓๓	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๘๓.๐๐	๔.๑๕	มาก
รวม	๘๖.๐๐	๔.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๕
ข้อ ในประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียด
แต่ละข้อสรุป ได้ดังนี้

๑.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบาย สุภาพ การ
วางตัว เรียบร้อย ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๒.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ ในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๓.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔.ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง
เหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๕. ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมสถานที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลจระเข้หิน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ช่วงเดือน เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๘ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐