



**รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลมาบแค อำเภอมะนังนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค อำเภอมะนังนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค อำเภอมะนังนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ประเมิน

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐๐
หญิง	จำนวน ๑๘ คน	ร้อยละ ๖๐.๐๐

๒. อายุ

อายุต่ำกว่า ๓๑ ปี	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓๓
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓๓
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๙ คน	ร้อยละ ๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐๐
อายุ มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓๓

๓. อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๘ คน	ร้อยละ ๑๓.๓๓
ผู้ประกอบการ	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน ๙ คน	ร้อยละ ๓๐.๐๐
องค์กรชุมชนฯ	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐๐.๐๐
อื่น ๆ	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๖๗

ตอนที่ ๒ ตารางผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๑๘	๑๑	๑	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖	๑๓	๑	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕	๑๕	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘	๑๒	๐	๐	๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๓	๑๖	๑	๐	๐
๒. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสารไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๑๔	๑๖	๐	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๗	๑๑	๒	๐	๐
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	๑๑	๑๕	๓	๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘	๒๐	๒	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๒	๑๕	๓	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙	๑๘	๓	๐	๐

/ตารางผลการ...

ตารางผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบตาพุด
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	รวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๖๐.๐๐	๓๖.๖๗	๓.๓๓	๐	๐	๑๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๓.๓๓	๔๓.๓๔	๓.๓๓	๐	๐	๑๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๑๐๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. อาคารสถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ, พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ ฯลฯ	๔๓.๓๔	๕๓.๓๓	๓.๓๓	๐	๐	๑๐๐
๒. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสารไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๔๖.๖๗	๕๓.๓๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๖.๖๗	๓๖.๖๗	๖.๖๖	๐	๐	๑๐๐
ด้านความรู้ความเข้าใจ						
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๖.๖๗	๕๐.๐๐	๑๐.๐๐	๓.๓๓	๐	๑๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖.๖๗	๖๖.๖๗	๖.๖๖	๐	๐	๑๐๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๐.๐๐	๕๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐	๐	๑๐๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐.๐๐	๖๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐	๐	๑๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบตาพุด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีอันดับ ดังนี้

อันดับ ๑	มาก	ร้อยละ	๔๙.๐๙
อันดับ ๒	มากที่สุด	ร้อยละ	๔๕.๗๕
อันดับ ๓	ปานกลาง	ร้อยละ	๔.๘๔

๗. ข้อเสนอแนะ -