

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ 2565
(ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 312 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของแต่ละกอง ของเทศบาลตำบลแม่คำ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	155	(49.68)
หญิง	157	(50.32)
รวม	312	(100)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	(3.85)
21 – 40 ปี	155	(49.68)
41 – 60 ปี	123	(39.42)
มากกว่า 60 ปี	22	(7.05)
รวม	312	(100)
3. การศึกษา		
ประถม	72	(23.08)
มัธยมศึกษา	141	(45.19)
ปริญญาตรี	84	(26.92)
สูงกว่าปริญญาตรี	15	(4.81)
รวม	312	(100)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	62	(19.87)
ผู้ประกอบการ	90	(28.85)
ประชาชนผู้รับบริการ	143	(45.83)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	17	(5.45)
อื่น ๆ	-	-
รวม	312	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก (4)	พอใจ (3)	พอใจ น้อย (2)	ไม่พอใจ (1)	ไม่พอใจ มาก (0)
ด้านเวลา						
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			0.32		
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	กีดตีดบายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			0.32		
3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง			0.64		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			0.64		
2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			0.32		
3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ			0.96		
4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่			0.64		
5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			0.64		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			0.32		
2	จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			0.32		
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก			0.64		
4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			0.32		
5	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ			0.64		
คะแนนรวม		72.66	26.8 9	0.45		

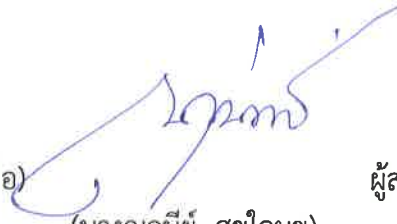
จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 72.66 ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 26.89 ความพึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.45 ของประชากรที่สุ่มตัวอย่าง

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลแม่คำ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

7. ข้อเสนอแนะ/ปัญหา

(ลงชื่อ)



(นางณณีย์ สุขใจมุข)
นักจัดการงานทั่วไป

ผู้สรุปรายงานผลการประเมิน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ)



(นางชุตินันต์ คำสมุทร)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลแม่คำ



(ลงชื่อ)



(นางวรรณศรี คำป่า)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลแม่คำ

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลแม่คำ



(ลงชื่อ)



(นายวาโย ด่านไทยวัฒนา)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่คำ

วิธีคิดคะแนนรวม

1.
$$\frac{\text{จำนวนประชากรที่พอใจมาก (3,400) \times 100}}{\text{จำนวนรวมของประชากรทั้งหมด (4,679)}} = 72.66$$
2.
$$\frac{\text{จำนวนประชากรที่พอใจ (1,258) \times 100}}{\text{จำนวนรวมของประชากรทั้งหมด (4,679)}} = 26.89$$
3.
$$\frac{\text{จำนวนประชากรที่พอใจน้อย (21) \times 100}}{\text{จำนวนรวมของประชากรทั้งหมด (4,679)}} = 0.45$$

4. จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดของทุกข้อรวมกัน คือ

$$\left. \begin{array}{l} \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่เลือกพอใจมาก} = 3,400 \\ \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่เลือกพอใจ} = 1,258 \\ \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่เลือกพอใจน้อย} = 21 \end{array} \right\} = 4,679$$