

ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ

หน่วยที่ ๒ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัดที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback)

ข้อย่อยที่ (๒) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่สรุปผลเสนอผู้บริหารท้องถิ่น www.maengoen.go.th


บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

ที่ ขร ๕๘๗๐๑/๘๕๖ วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่เงิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่เทศบาลตำบลแม่เงิน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่เงิน เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงระบบการทำงานของเทศบาลตำบลแม่เงิน ในปีงบประมาณถัดไป นั้น

บัดนี้งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่เงิน ได้ดำเนินการจัดเก็บแบบสำรวจดังกล่าวและทำการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 
(นายอนันต์ วุฒิ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลแม่เงิน
(☒) เห็นควรพิจารณา
() ไม่ควรพิจารณา เพราะ.....

(ลงชื่อ) 
(นายปรัชญา แสงระชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลแม่เงิน

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลแม่เงิน
(☒) รับทราบ / และอนุมัติดำเนินการจัดเก็บและเผยแพร่ต่อไป
() ความเห็นอื่น ๆ

(ลงชื่อ) 
(นายสง่า สิทธิแก้ว)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่เงิน

สรุปผลแบบประเมินตาม
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๖๘	๖๘.๐๐	
หญิง	๓๒	๓๒.๐๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑	๑.๐๐	
๒๕-๓๐ ปี	๕	๕.๐๐	
๓๐-๓๕ ปี	๑๖	๑๖.๐๐	
๓๕-๔๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐	
๔๐-๔๕ ปี	๙	๙.๐๐	
๔๕-๕๐ ปี	๙	๙.๐๐	
๕๐-๕๕ ปี	๔	๔.๐๐	
๕๕-๖๐ ปี	๙	๙.๐๐	
๖๐-๖๕ ปี	๑๑	๑๑.๐๐	
๖๕-๗๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐	
๗๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
โสด	๔	๔.๐๐	
สมรสอยู่ด้วยกัน	๗๓	๗๓.๐๐	
สมรสแยกกันอยู่	๖	๖.๐๐	
หย่าร้าง	๑๐	๑๐.๐๐	
อื่น ๆ ...	๗	๗.๐๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	

สรุปผลแบบประเมินตาม
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
รับจ้างทั่วไป	๔๗	๔๗.๐๐	
รับราชการ	๖	๖.๐๐	
รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐	
เอกชน	๕	๕.๐๐	
เกษตรกร	๓๙	๓๙.๐๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ไม่ได้รับการศึกษา	๖	๖.๐๐	
ประถมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๕	๓๕.๐๐	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๕	๑๕.๐๐	
ปริญญาตรี	๘	๘.๐๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	

สรุปผลแบบประเมินตาม
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๒ ประเด็นความคิดเห็น

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านวิทยากร							
๑. การอำนวยความสะดวก	๗๙	๑๖	๔	๑	๐	๓.๘๑	มากที่สุด
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน	๘๐	๑๑	๙	๐	๐	๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	๘๒	๙	๘	๑	๐	๓.๘๑	มากที่สุด
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	๗๙	๑๕	๓	๓	๐	๓.๗๙	มากที่สุด
๕. สถานที่ให้บริการประชาชน	๘๕	๘	๓	๒	๒	๔.๗๒	มากที่สุด
รวม						๓.๙๙	มากที่สุด

การแปลผลค่าการประเมิน

- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ = น้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ = น้อย
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ = ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ = มาก
 ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

สรุปผลแบบประเมินตาม
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๒ ประเด็นความคิดเห็น

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านวิทยากร							
๑. การอำนวยความสะดวก	๗๙	๑๖	๔	๑	๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน	๘๐	๑๑	๙	๐	๐	๔.๗๑	มากที่สุด
๓. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	๘๒	๙	๘	๑	๐	๔.๗๒	มากที่สุด
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	๗๙	๑๕	๓	๓	๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๕. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน	๘๕	๘	๓	๒	๒	๔.๗๒	มากที่สุด
รวม						๔.๗๒	มากที่สุด

การแปลผลค่าการประเมิน

- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ = น้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ = น้อย
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ = ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ = มาก
 ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ประจำปี ๒๕๖๒
ผลการประเมินดังกล่าวสรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ)

- ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๕

ช่วงอายุ ของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

- ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๐

การศึกษาของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

- ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐

อาชีพของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

- ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ส่วนที่ ๒

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ทั้งหมด ๖ ขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๗ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งหมด ๓ ขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๕ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งหมด ๓ ขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๘ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อ อาคาร – สถานที่ สรุปได้ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งหมด ๓ ขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๐ อยู่ใน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ส่วนที่ ๓

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ น.และวันหยุดราชการ
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานของแต่ละกองให้มากขึ้น

