

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๖. การแปลผลข้อมูล (แปลผลจากค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation))

ค่าเฉลี่ย (Mean)	ความหมาย	ระดับความพึงพอใจ
๐.๐๐ – ๑.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน/ไม่มี	น้อยที่สุด
๑.๕๑ – ๒.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุง/น้อย/เหมาะสมน้อย	น้อย
๒.๕๑ – ๓.๕๐	การดำเนินงานระดับพอใช้/ปานกลาง/เหมาะสมปานกลาง	พอใช้
๓.๕๑ – ๔.๕๐	การดำเนินงานระดับดี/มาก/เหมาะสมมาก	มาก
๔.๕๑ – ๕.๐๐	การดำเนินงานระดับดีมาก/มากที่สุด/เหมาะสมมากที่สุด	มากที่สุด

๗. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	๖๗	๓๙.๔๑
๒. หญิง	๑๐๓	๖๐.๕๙
รวม	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๑๘
๒. อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๓	๗.๖๕
๒. อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๑๕.๒๙
๓. อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๖	๒๑.๑๘
๔. อายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๒๖.๔๗
๕. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๘	๒๘.๒๔
รวม	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
๑. เกษตรกร	๕๒	๓๐.๕๙
๒. รับจ้าง	๘๖	๕๐.๕๙
๓. รับราชการ	๓	๑.๗๖
๔. แม่บ้าน	๓	๑.๗๖
๕. ค้าขาย	๙	๕.๒๙
๖. ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๗.๐๖
๗. อื่นๆ	๕	๒.๙๔
รวม	๑๗๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

กลุ่มประชากร (n) = ๑๗๐

ลำดับ	รายการประเมิน	\bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ค่าร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
๑	มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	๔.๘๘	๐.๓๙	๙๗.๖๕	มากที่สุด
๒	มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	๔.๘๔	๐.๓๙	๙๖.๗๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
๑	มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๗๘	๐.๔๘	๙๕.๕๓	มากที่สุด
๒	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook,line	๔.๙๔	๐.๒๙	๙๘.๗๑	มากที่สุด
๓	มีความเสมอภาคในการให้บริการ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	๔.๘๘	๐.๓๖	๙๗.๖๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	๔.๗๖	๐.๕๐	๙๕.๑๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	อาคารสถานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	๔.๘๖	๐.๔๐	๙๗.๑๘	มากที่สุด
๒	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	๔.๘๘	๐.๓๖	๙๗.๖๕	มากที่สุด

๘. สรุปผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สรุปในภาพรวมเห็นว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

ที่	รายการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
๑	การให้บริการ	๔.๘๖	มากที่สุด
๒	ช่องทางการบริการ	๔.๘๖	มากที่สุด
๓	ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	มากที่สุด
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	มากที่สุด

๙. ข้อเสนอแนะ

- ๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้มากกว่านี้
- ๒ โทรศัพท์เทศบาลเสียบ่อย ควรมีการตรวจเช็ค