



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ

วิธีดำเนินการ/วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปางได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน เทศบาลตำบลแม่ทะ จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลแม่ทะ

๑.๒ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นำมาปรับปรุงพัฒนาในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแม่ทะ

๒.ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลักประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลในงานทั้ง ๕ ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

๒.๑ งานด้านกฎหมาย

๒.๒ งานด้านทะเบียน

๒.๓ งานด้านสาธารณสุข

๒.๔ งานด้านจัดเก็บภาษีกองคลัง

๒.๕ งานด้านการบริการกองช่าง

วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแม่ทะ มีวิธีดำเนินการดังนี้

สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่ทะจำนวน ๑ ฉบับ แบ่งเป็น ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ ตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ

แบบสอบถาม ตอนที่ ๒ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ๔ หมายถึง พึงพอใจ มาก ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย และ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1. ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ถึงผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งมีจำนวน ๑๐๐ คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้วยคำร้อยละ

ผลการดำเนินงาน

1. จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเทศบาลตำบลแม่ทะ เก็บกลับคืนมาได้ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ๕ ด้าน งานด้านกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข งานด้านจัดเก็บภาษีกองคลัง และ งานด้านการบริการกองช่างจำนวนคนและค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อย ที่สุด แยกเป็นรายด้าน ดังนี้ จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อย ที่สุดในภาพรวม และภาพรวมรายด้าน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. งานด้านกฎหมาย	๑๐๐	-	-	๔	๖๗	๒๙
๒. งานด้านทะเบียน	๑๐๐	-	-	๙	๖๙	๒๒
๓. งานด้านสาธารณสุข	๑๐๐	-	-	๓	๖๙	๒๘
๔. งานด้านจัดเก็บภาษีกองคลัง	๑๐๐	-	-	๕	๖๘	๒๗
๕. งานด้านการบริการกองช่าง	๑๐๐	-	-	๑๐	๕๖	๓๔

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการ บริการของเทศบาล ตำบลแม่ทะ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป ในภาพรวมและภาพรวมรายด้าน ปรากฏดังนี้

ประเด็นการประเมิน	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจตั้งแต่ระดับ	พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป
๑. งานด้านกฎหมาย	๑๐๐	๙๖	๙๖.๐๐
๒. งานด้านทะเบียน	๑๐๐	๙๑	๙๑.๐๐
๓. งานด้านสาธารณสุข	๑๐๐	๙๗	๙๗.๐๐
๔. งานด้านจัดเก็บภาษีกอง	๑๐๐	๙๕	๙๕.๐๐
๕. งานด้านการบริการกอง	๑๐๐	๙๕	๙๕.๐๐
ภาพรวม	๑๐๐	๙๔.๗๕	๙๔.๗๕

สรุปผลการประเมิน

เทศบาลตำบลแม่ทะ มีผลการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณา ดังต่อไปนี้

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จากผู้รับบริการ ๑๐๐

คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๒. จำนวนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

มีความพึงพอใจ งานด้านกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข งานด้านจัดเก็บภาษีกองคลัง และ งานด้านการบริการ กองช่าง ของเทศบาลตำบลแม่ทะ ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕