



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปี ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	(๔๒.๐๐)
หญิง	๕๘	(๕๘.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๑	(๑๑.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๔๖	(๔๖.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๒	(๒๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. ระดับการศึกษา

ประถม	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-
อนุปริญญา /ปวส.	๓๒	(๓๒.๐๐)
ปริญญาตรี	๓๑	(๓๑.๐๐)
ปริญญาโท	๘	(๘.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	๒๙	(๒๙)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร	๑๐	(๑๐.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๒๖	(๒๖.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๙	(๒๙.๐๐)
รับราชการ	๒๖	(๒๖.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๑	(๑.๐๐)
อื่นๆ	๑๐	(๑๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐. ๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๗๕/๗๕.๐๐%	๒๕/๒๕.๐๐%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๖๑/๖๑.๐๐%	๓๕/๓๕.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๖๐/๖๐.๐๐%	๓๖/๓๖.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕/๕๕.๐๐%	๔๑/๔๑.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๖๒/๖๒.๐๐%	๓๕/๓๕.๐๐%	๓/๓.๐๐%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๕๘/๕๘.๐๐%	๓๗/๓๗.๐๐%	๕/๕.๐๐%	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๗๑/๗๑.๐๐%	๒๖/๒๖.๐๐%	๓/๓.๐๐%	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๔๗/๔๗.๐๐%	๓๙/๓๙.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ลำดับที่สอง คือ สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ และความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ และความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑๘ - ๒๕ ปี
 ๒๕ - ๓๕ ปี ๓๕ - ๖๐ ปี
 มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา
๑. ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ ปวส.
 ๕.ปริญญาตรี ๖.ปริญญาโท
 ๗. สูงกว่าปริญญาโท ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

-เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการบำนาญ
รับจ้างทั่วไป รับราชการ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน อ.เมือง จ.แม่ฮ่องสอน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ				
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน				
๓. ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่				
๔. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ				
๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ				
๗. สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
๘. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....