



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

จัดทำโดย ...งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จำนวนทั้งสิ้น ๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒	๕๐
หญิง	๒	๕๐
รวม	๔	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	๕๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑	๒๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑	๒๕
รวม	๔	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ปวส./อนุปริญญา	๑	๒๕
ปริญญาตรี	๓	๗๕
รวม	๔	(๑๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑	๒๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒๕
รวม	๔	(๑๐๐)
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ไม่ระบุ	๑	๒๕
ประชาชนทั่วไป	๑	๒๕
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๒๕
หน่วยงานเอกชน	๑	๒๕
รวม	๔	(๑๐๐)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งค่าระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ ดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ประเด็นประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพเป็นมิตร	๓ (๗๕)	๑ (๒๕)	-	-	-	๔.๗๕	๐.๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	๓ (๗๕)	๑ (๒๕)	-	-	-	๔.๗๕	๐.๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓ (๗๕)	๑ (๒๕)	-	-	-	๔.๗๕	๐.๕๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๗๕)	๑ (๒๕)	-	-	-	๔.๗๕	๐.๕๐
ด้านการกระบวนกร ขั้นตอนใน การให้บริการ							
๕. การให้บริการเป็นระบบและมี ขั้นตอนที่เหมาะสม	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	-	๔.๕๐	๐.๕๘

ประเด็นประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๖. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	-	๔.๕๐	๐.๕๘
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑ (๒๕)	๓ (๗๕)	-	-	-	๔.๒๕	๐.๕๐
๘. มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑ (๒๕)	๓ (๗๕)	-	-	-	๔.๒๕	๐.๕๐
๙. มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๗๕)	๑ (๒๕)	-	-	-	๔.๗๕	๐.๕๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	-	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	๓.๕๐	๐.๕๘
๑๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	-	๔ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	๐
๑๒. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	-	๔ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	๐
๑๓. มีห้องน้ำสะอาด	-	๓ (๗๕)	๑ (๒๕)	-	-	๓.๗๕	๐.๕๐
๑๔. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	-	๒ (๕๐)	๑ (๒๕)	๑ (๒๕)	-	๓.๒๕	๐.๙๖
๑๕. มีโทรศัพท์สาธารณะ	-	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	๓.๕๐	๐.๕๘
๑๖. มีน้ำดื่มบริการ	-	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	๓.๕๐	๐.๕๘
ด้านผลจากการให้บริการ							
๑๗. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	-	๔.๕๐	๐.๕๘
๑๘. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒ (๕๐)	๒ (๕๐)	-	-	-	๔.๕๐	๐.๕๘
รวม						๔.๒๑	๐.๕๐

จากตาราง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๑ ซึ่งประเด็นการประเมินของแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๔ หัวข้อ ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
๒. ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านผลจากการให้บริการ

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ **ค่าคะแนนสูงสุด** ได้แก่ ประเด็นประเมินด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย (๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว (๓) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ (๔) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และประเด็นประเมินด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) **ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕** รองลงมา คือ ประเด็นประเมินด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม (๒) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน และประเด็นด้านผลจากการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และ (๒) ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ **ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐** และประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ **ค่าคะแนนน้อยที่สุด** คือ ประเด็นประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย (๑) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ **ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๕**

.....