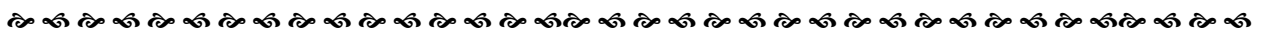




จัดทำโดย..งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จำนวนทั้งสิ้น ๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (ตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓	(๑๐๐)
หญิง	-	(๐)
รวม	๓	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	(๖๖.๖๗)
๕๐ – ๖๐ ปี	๑	(๓๓.๓๓)
รวม	๓	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ปริญญาตรี	๒	(๖๖.๖๗)
ปริญญาโท	๑	(๓๓.๓๓)
รวม	๓	(๑๐๐)

๔. อาชีพ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๓๓.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓๓.๓๓
รับราชการ	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓	(๑๐๐)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งค่าระดับความคิดเห็น ๕ ระดับดังนี้

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. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓ (๑๐๐)	-	-	-	-	๕	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓ (๑๐๐)	-	-	-	-	๕	๐
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓ (๑๐๐)	-	-	-	-	๕	๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๑๐๐)	-	-	-	-	๕	๐
ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑ (๓๓.๓๓)	๒ (๖๖.๖๗)	-	-	-	๔.๓๓	๐.๕๘
๖. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑ (๓๓.๓๓)	๒ (๖๖.๖๗)	-	-	-	๔.๓๓	๐.๕๘
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑ (๓๓.๓๓)	๒ (๖๖.๖๗)	-	-	-	๔.๓๓	๐.๕๘
๘. มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑ (๓๓.๓๓)	๒ (๖๖.๖๗)	-	-	-	๔.๓๓	๐.๕๘
๙. มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑ (๓๓.๓๓)	๒ (๖๖.๖๗)	-	-	-	๔.๓๓	๐.๕๘

ประเด็นประเมิน	ระดับค่าความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒ (๖๖.๖๗)	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๗	๐.๕๘
๑๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒ (๖๖.๖๗)	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๗	๐.๕๘
๑๒. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒ (๖๖.๖๗)	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๗	๐.๕๘
๑๓. มีห้องน้ำสะอาด	๒ (๖๖.๖๗)	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๗	๐.๕๘
๑๔. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒ (๖๖.๖๗)	-	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	๔.๓๓	๑.๑๕
๑๕. มีโทรศัพท์สาธารณะ	๒ (๖๖.๖๗)	-	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	๔.๓๓	๑.๑๕
๑๖. มีน้ำดื่มบริการ	๒ (๖๖.๖๗)	๑ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๗	๐.๕๘
ด้านผลจากการให้บริการ							
๑๗. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓ (๑๐๐)	-	-	-	-	๕	๐
๑๘. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓ (๑๐๐)	-	-	-	-	๕	๐
รวม						๔.๖๕	

จากตาราง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๖๕ 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) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ

(๔) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และประเด็นประเมินด้านผลจากการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และ (๒) ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วย **ค่าคะแนนเฉลี่ย ๕ รongลงมา** คือ ประเด็นประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย (๑) มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ (๒) สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ (๓) มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) (๔) มีห้องน้ำสะอาด และ (๕) มีน้ำดื่มบริการ ด้วย**ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗** และ ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ **ค่าคะแนนน้อยที่สุด** คือ ประเด็นประเมินด้านการกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม (๒) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน (๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม (๔) มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ (๕) มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน และ ประเด็นการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย (๑) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และ (๒) มีโทรศัพท์สาธารณะ ด้วย**ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๓**

.....