รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครเชียงใหม่
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)
(เมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔)

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ๒) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ ๓) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ๒ ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง

ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว

เทศบาลนครเชียงใหม่จึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว จึงได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

๓. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

๔. ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๕. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

(๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(๒) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(๓) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(๖) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ๙ ประการดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

(๒) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

(๓) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

(๔) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

(๕) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

(๖) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

(๗) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

(๘) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

(๙) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การ พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

๒) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก ๕ ตัวแปรเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

๓) แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพ

มาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อๆไป

๑.๒.๓) เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

๕	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๔	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
๓	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๒	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
๑	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

๑.๒.๔) ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

๑. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด

๒.ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด

๓.สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

๕. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

๖. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	ควรปรับปรุง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๖. วิธีดำเนินการประเมิน

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ๒ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล ๒ ประเภทดังนี้

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งตอนที่ ๑ และ ๒ พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เทศบาลนครเชียงใหม่ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๗. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
๒) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
๓) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

๘. สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และร้อยละ ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ - ๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	ควรปรับปรุง

๙. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตอนที่ ๓ สรุป และข้อเสนอแนะ

๑๐. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

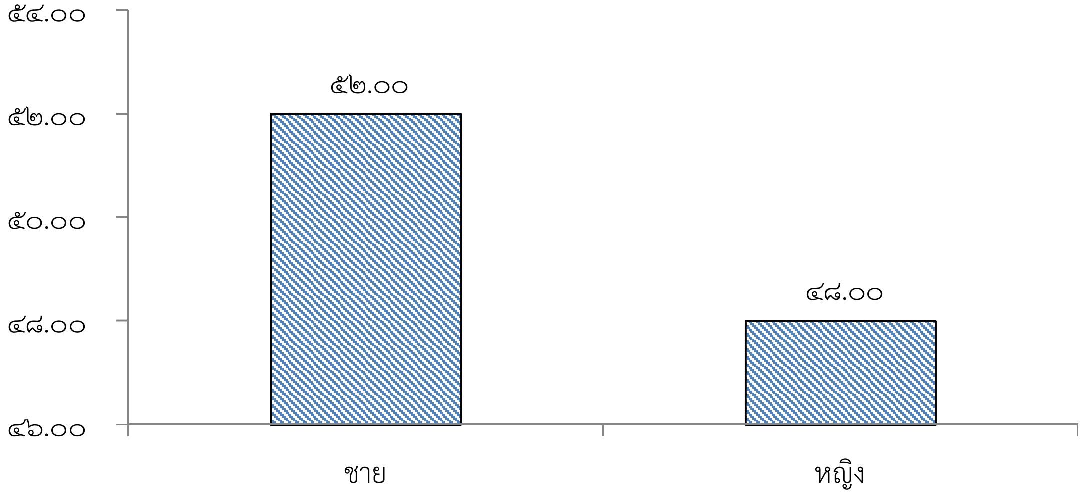
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และเป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ (ตารางที่ ๑)

ตารางที่ ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
• ชาย	๑๕๖	๕๒.๐๐
• หญิง	๑๔๔	๔๘.๐๐
รวม	**๓๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

หน่วย : ร้อยละ

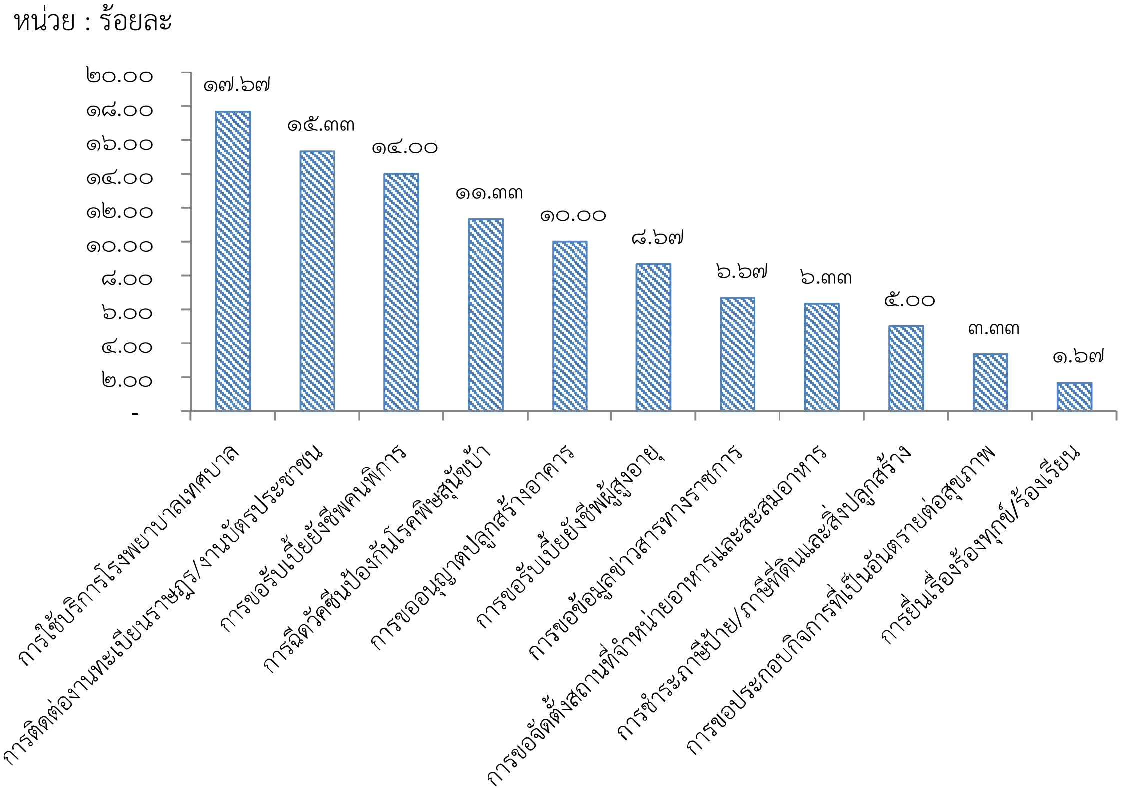


ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของงานบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๗ รองลงมาคือการติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓ ถัดมาคือการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ถัดมาคือการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๓ ถัดมาคือการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ถัดมาคือการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ ถัดมาคือการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ถัดมาคือการขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๓ ถัดมาคือการชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ถัดมาคือการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ และการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ ตามลำดับ (ตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของงานบริการ

ประเภทของงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
• การใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล	๕๓	๑๗.๖๗
• การติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน	๔๖	๑๕.๓๓
• การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔๒	๑๔.๐๐
• การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๓๔	๑๑.๓๓
• การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓๐	๑๐.๐๐
• การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๖	๘.๖๗
• การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒๐	๖.๖๗
• การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑๙	๖.๓๓
• การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๕	๕.๐๐
• การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๐	๓.๓๓
• การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๑.๖๗
รวม	**๓๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของงานบริการ



๑๐.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

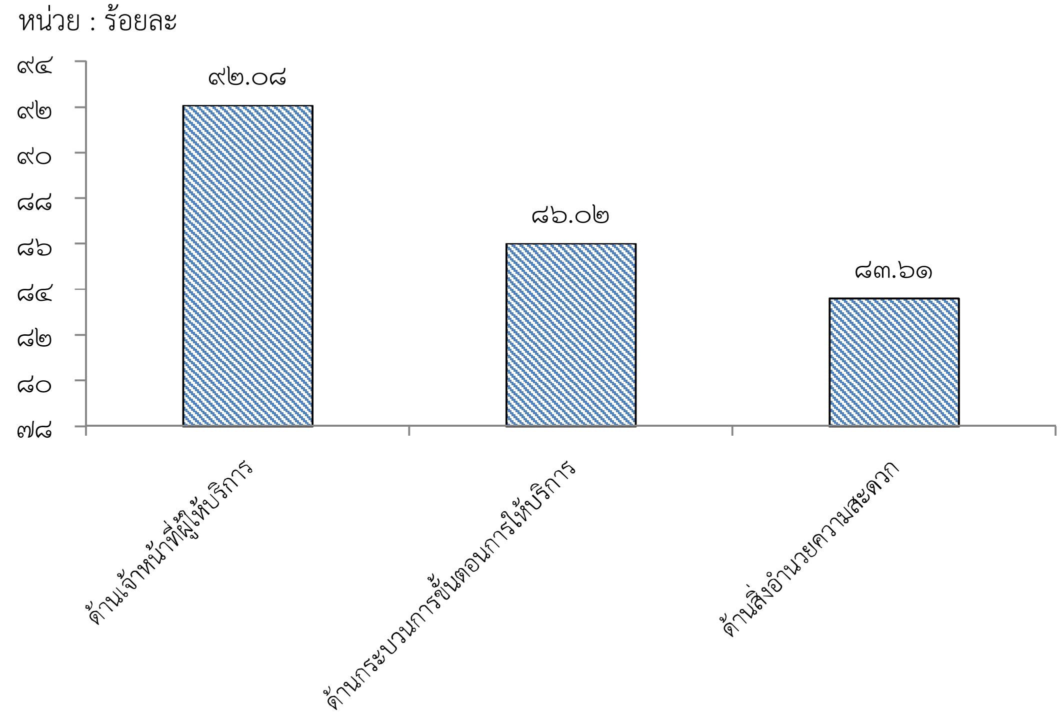
๑๐.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๕ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๑ ตามลำดับ (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวม

ด้านที่ประเมิน	ร้อยละของความพึงพอใจ						ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๙.๑๕	๒๓.๓๙	๖.๑๗	๑.๒๙	-	๑๐๐.๐๐	๙๒.๐๘	๔.๖๐	มากที่สุด
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕๐.๐๐	๓๕.๔๖	๑๐.๔๖	๒.๘๑	๑.๒๘	๑๐๐.๐๐	๘๖.๐๒	๔.๓๐	มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๖.๖๐	๓๒.๖๕	๑๓.๙๕	๕.๗๘	๑.๐๒	๑๐๐.๐๐	๘๓.๖๑	๔.๑๘	มาก
รวม	**๕๖.๐๐**	**๓๐.๓๓**	**๙.๘๖**	**๓.๐๗**	**๐.๗๔**	**๑๐๐.๐๐**	**๘๗.๕๕**	**๔.๓๘**	มากที่สุด

แผนภูมิที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวม



๑๐.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

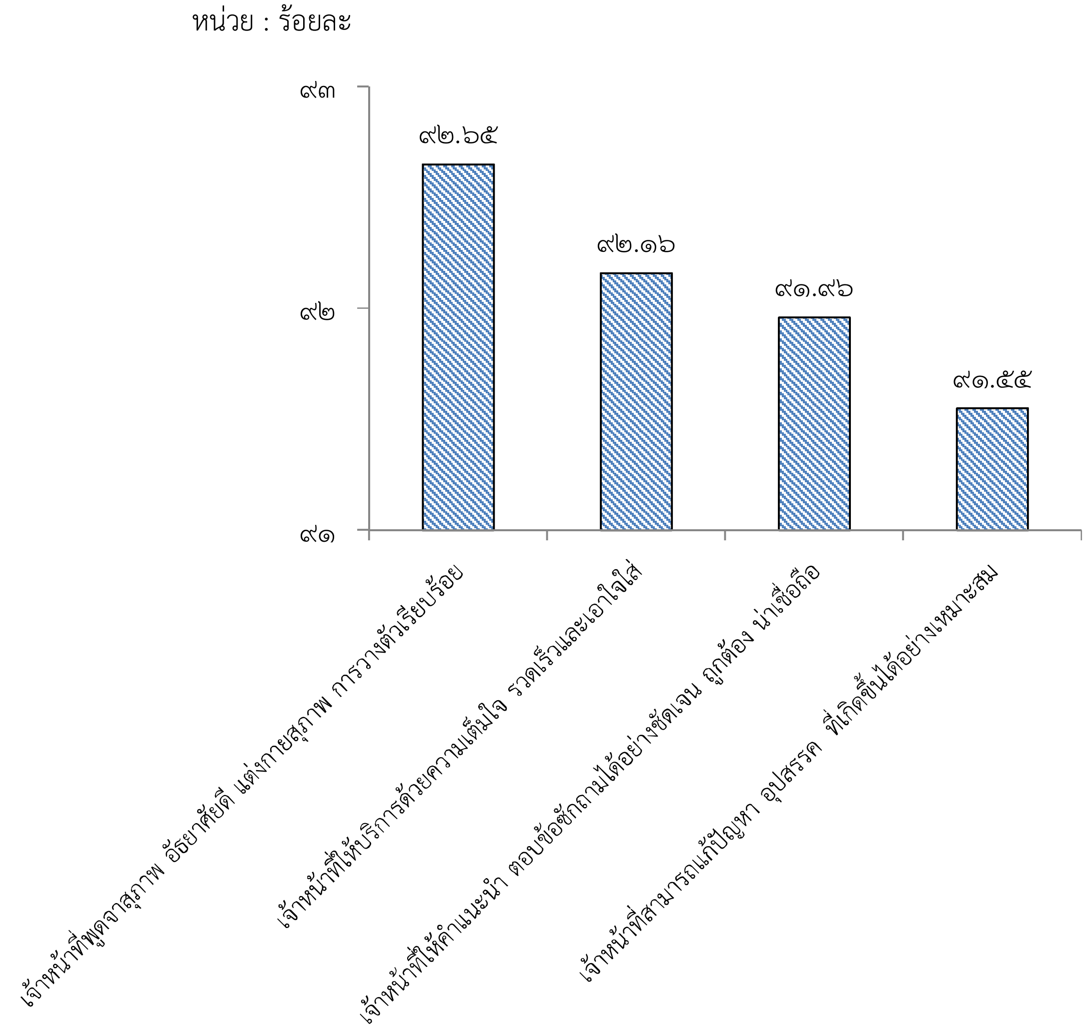
เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ ถัดมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๖ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ ตามลำดับ (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**ร้อยละของความพึงพอใจ**						**ร้อยละความพึงพอใจ**	**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับความพึงพอใจ**
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**	**รวม**			
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๐.๔๑	๒๓.๔๗	๕.๑๐	๑.๐๒	-	๑๐๐.๐๐	๙๒.๖๕	๔.๖๓	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๗๐.๑๐	๒๑.๖๕	๗.๒๒	๑.๐๓	-	๑๐๐.๐๐	๙๒.๑๖	๔.๖๑	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๘.๐๔	๒๔.๗๔	๖.๑๙	๑.๐๓	-	๑๐๐.๐๐	๙๑.๙๖	๔.๖๐	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๘.๐๔	๒๓.๗๑	๖.๑๙	๒.๐๖	-	๑๐๐.๐๐	๙๑.๕๕	๔.๕๘	มากที่สุด
รวม	**๖๙.๑๕**	**๒๓.๓๙**	**๖.๑๗**	**๑.๒๙**	**-**	**๑๐๐.๐๐**	**๙๒.๐๘**	**๔.๖๐**	**มากที่สุด**

แผนภูมิที่ **๔** ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่



๑๐.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

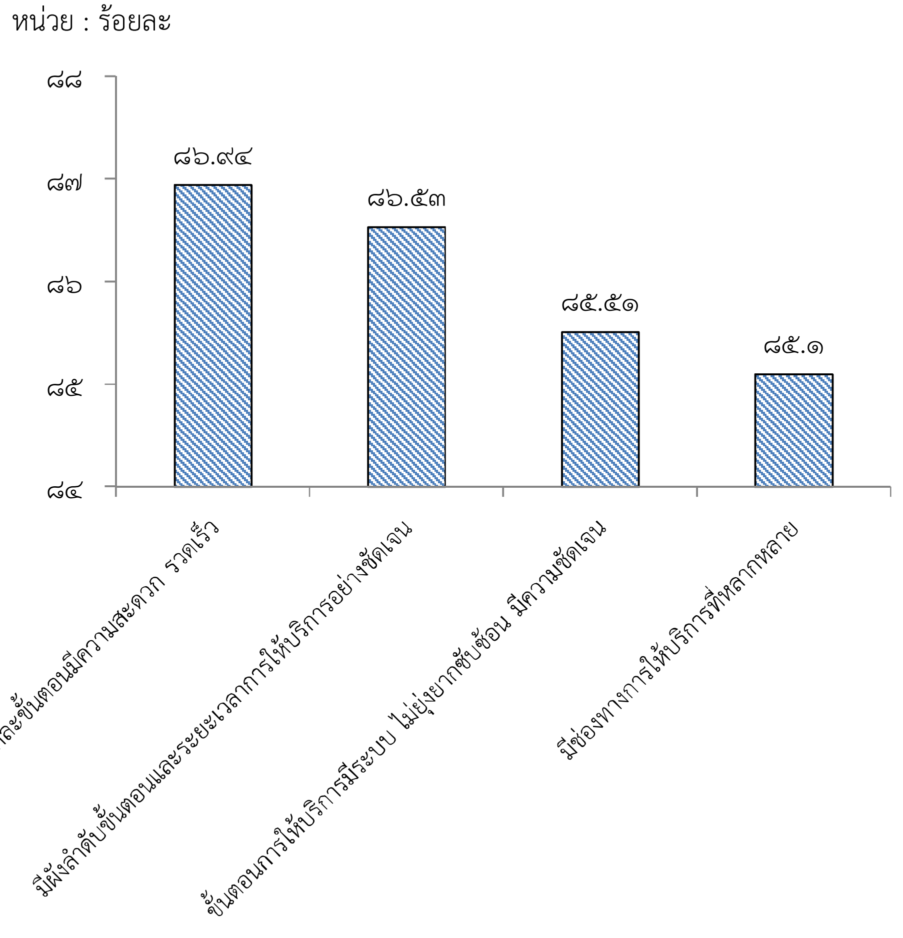
เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๒

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๔ รองลงมาคือการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓ ถัดมาคือการมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๑ และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐ ตามลำดับ (ตารางที่ ๕)

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ						ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๓.๐๖	๓๓.๖๗	๙.๑๘	๓.๐๖	๑.๐๒	๑๐๐.๐๐	๘๖.๙๔	๔.๓๕	มากที่สุด
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐.๐๐	๓๖.๗๓	๑๐.๒๐	๒.๐๔	๑.๐๒	๑๐๐.๐๐	๘๖.๕๓	๔.๓๓	มากที่สุด
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๑.๐๒	๓๓.๖๗	๑๐.๒๐	๒.๐๔	๓.๐๖	๑๐๐.๐๐	๘๕.๕๑	๔.๒๘	มากที่สุด
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๕.๙๒	๓๗.๗๖	๑๒.๒๔	๔.๐๘	-	๑๐๐.๐๐	๘๕.๑๐	๔.๒๖	มากที่สุด
รวม	๕๐.๐๐	๓๕.๔๖	๑๐.๔๖	๒.๘๑	๑.๒๘	๑๐๐.๐๐	๘๖.๐๒	๔.๓๐	มากที่สุด

แผนภูมิที่ **๕** ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่



๑๐.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

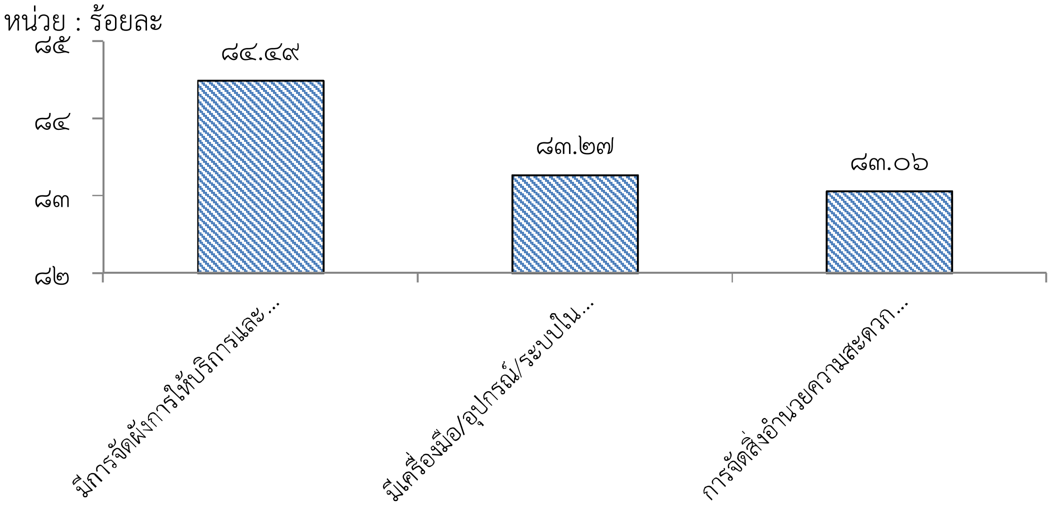
เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๑

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๙ รองลงมาคือการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๗ และการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๖ ตามลำดับ (ตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านที่ประเมิน	ร้อยละของความพึงพอใจ						ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๕.๙๒	๓๕.๗๑	๑๓.๒๗	๕.๑๐	-	๑๐๐.๐๐	๘๔.๔๙	๔.๒๒	มากที่สุด
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๖.๙๔	๓๒.๖๕	๑๑.๒๒	๘.๑๖	๑.๐๒	๑๐๐.๐๐	๘๓.๒๗	๔.๑๖	มาก
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๖.๙๔	๒๙.๕๙	๑๗.๓๕	๔.๐๘	๒.๐๔	๑๐๐.๐๐	๘๓.๐๖	๔.๑๕	มาก
รวม	๔๖.๖๐	๓๒.๖๕	๑๓.๙๕	๕.๗๘	๑.๐๒	๑๐๐.๐๐	๘๓.๖๑	๔.๑๘	มาก

แผนภูมิที่ ๖ ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลนครเชียงใหม่



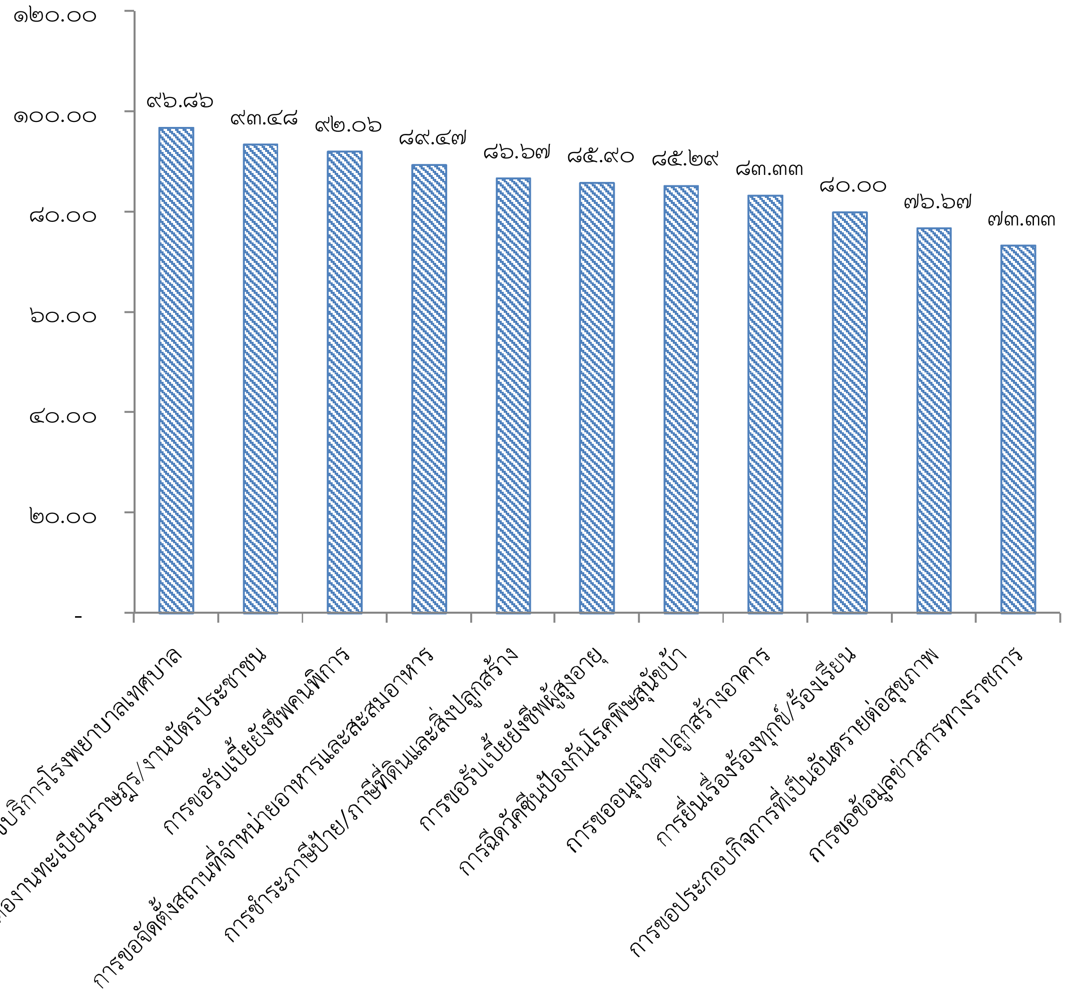
เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของการใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ รองลงมาคือการติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ และการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖ ตามลำดับ (ตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ประเภทของงานบริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ			ร้อยละของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
• การใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล	๙๔.๓๔	๙๖.๒๓	๑๐๐.๐๐	๙๖.๘๖	๔.๘๓	มากที่สุด
• การติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน	๙๗.๘๓	๙๕.๖๕	๘๖.๙๖	๙๓.๔๘	๔.๕๗	มากที่สุด
• การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๐๐.๐๐	๘๓.๓๓	๙๒.๘๖	๙๒.๐๖	๔.๕๗	มากที่สุด
• การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๘๔.๒๑	๘๙.๔๗	๙๔.๗๔	๘๙.๔๗	๔.๔๗	มากที่สุด
• การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๓.๓๓	๘๐.๐๐	๘๖.๖๗	๘๖.๖๗	๔.๓๓	มากที่สุด
• การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๖.๑๕	๘๔.๖๒	๗๖.๙๒	๘๕.๙๐	๔.๒๗	มากที่สุด
• การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๐๐.๐๐	๘๒.๓๕	๗๓.๕๓	๘๕.๒๙	๔.๑๕	มาก
• การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘๖.๖๗	๘๐.๐๐	๘๓.๓๓	๘๓.๓๓	๔.๑๓	มาก
• การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐๐.๐๐	๖๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๓.๘๐	มาก
• การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๘๐.๐๐	๗๐.๐๐	๘๐.๐๐	๗๖.๖๗	๓.๘๐	มาก
• การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘๐.๐๐	๗๕.๐๐	๖๕.๐๐	๗๓.๓๓	๓.๕๐	มาก

แผนภูมิที่ ๗ ความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

หน่วย : ร้อยละ



๑๑. สรุปผลการประเมิน

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และเป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ และเมื่อจำแนกการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของงานบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๗ รองลงมาคือการติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓ ถัดมาคือการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ถัดมาคือการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๓ ถัดมาคือการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ถัดมาคือการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ ถัดมาคือการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ถัดมาคือการขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๓ ถัดมาคือการชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ถัดมาคือการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ และการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๕ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๑ ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกผลการประเมินในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ ถัดมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๖ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๔ รองลงมาคือการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓ ถัดมาคือการมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๑ และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐ ตามลำดับ

และความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๙ รองลงมาคือการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๗ และการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๖ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของการใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๖ รองลงมาคือการติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ และการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๖ ตามลำดับ

๑๒. ข้อเสนอแนะ

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ หน่วยงานที่ให้บริการจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ผู้บริหารของเทศบาลฯ ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก/มากที่สุด ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ไว้ต่อไป สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศให้เพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการให้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

๓. การจัดทำแผนการให้บริการของเทศบาลฯ ควรให้ภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการให้บริการและมีส่วนร่วมในการประเมินผลการบริการในทุกกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

๔. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

****

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

คำชี้แจง: เทศบาลนครเชียงใหม่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ	
ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	
เบอร์โทรศัพท์ผู้ขอใช้บริการ	

ส่วนที่๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ	
○ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
○ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	○ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
○ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	○ การใช้บริการโรงพยาบาลเทศบาล
○ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	○ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
○ การออกแบบอาคาร	○ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
○ การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	○ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
○ การติดต่องานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน	○ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
○ อื่น ๆ..	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	○	○	○	○	○
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	○	○	○	○	○
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	○	○	○	○	○
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	○	○	○	○	○

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	○	○	○	○	○
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	○	○	○	○	○
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	○	○	○	○	○
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	○	○	○
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	○	○	○	○	○
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	○	○	○	○	○
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	○	○	○	○	○

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลนครเชียงใหม่ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ด้านให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

☐ ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

☐ ด้านบริการการรับชำระภาษี

☐ ด้านบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/การออกแบบอาคาร

☐ ด้านบริการงานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประชาชน

☐ ด้านบริการการขอใบอนุญาตต่างๆ (ใบทะเบียนพาณิชย์/ใบประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ใบจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร)

☐ ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพ/การรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

☐ ด้านบริการสาธารณสุขในส่วนต่างๆ (โรงพยาบาลเทศบาล/การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า/ฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก/ทำหมันสุนัขและแมว เป็นต้น)

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) ....

....