

**สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)**

**๑. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำนักปลัด**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีความพึงพอใจต่อ
การได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพมาก
ที่สุด แต่ขอให้ปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

๒. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลห้างฉัตร
แม่ตาล พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการ
ให้งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ปรับปรุงเรื่อง ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด ให้มีการ
ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง , รองลงมาคือ ด้านบริการในทางการเงิน , ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ในหน่วยงาน และด้านบริการรับชำระภาษี

๓. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ กองช่าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล พบว่า
ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๐

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการของ
กองช่าง พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพมากที่สุด แต่ขอให้ปรับปรุงในเรื่องของ
ความยุติธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้มารับบริการ
งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้มารับบริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของงานจัดเก็บรายได้ การประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบผลการประเมินจำนวน ๕๐ ชุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

- การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
- การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis) ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเคิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
๔.๐๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด	๘๑ - ๑๐๐
๓.๐๑ - ๔.๐๐	มากที่	๖๑ - ๘๐
๒.๐๑ - ๓.๐๐	ปานกลาง	๔๑ - ๖๐
๑.๐๑ - ๒.๐๐	น้อย	๒๑ - ๔๐
๐.๐๐ - ๑.๐๐	น้อยที่สุด	๐ - ๒๐

สรุปภาพรวมการบริการของผู้ให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ดังนี้

๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๓

๒. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘

๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๔. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๔

๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๑

๖. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๒

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ปรับปรุงเรื่อง ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด ให้มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง , รองลงมาคือ ด้านบริการในทางการเงิน , ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และด้านบริการรับชำระภาษี

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้มารับบริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบผลการประเมินจำนวน ๕๐ ชุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis) ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๔ ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๔
มาก	๓
ปานกลาง	๒
น้อย	๑

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
๓.๐๐ - ๔.๐๐	มากที่สุด	๗๖ - ๑๐๐
๒.๐๐ - ๓.๐๐	มาก	๕๑ - ๗๕
๑.๐๐ - ๒.๐๐	ปานกลาง	๒๖ - ๕๐
๐.๐๐ - ๑.๐๐	น้อย	๐ - ๒๕

สรุปภาพรวมการบริการของผู้ให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ดังนี้

๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๒. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๓

๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๖

๖. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพมากที่สุด แต่ขอให้ปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้ให้บริการ
กองช่าง
เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของกองช่าง การประเมินผลความพึงพอใจ ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบผลการประเมินจำนวน ๕๐ ชุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคุมไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis) ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๔ ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	๔
มาก	๓
ปานกลาง	๒
น้อย	๑

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของกองช่าง เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
๓.๐๐ - ๔.๐๐	มากที่สุด	๗๖ - ๑๐๐
๒.๐๐ - ๓.๐๐	มาก	๕๑ - ๗๕
๑.๐๐ - ๒.๐๐	ปานกลาง	๒๖ - ๕๐
๐.๐๐ - ๑.๐๐	น้อย	๐ - ๒๕

สรุปภาพรวมการบริการของผู้ให้บริการ กองช่าง ดังนี้

๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๐

๒. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๐

๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐

๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๒.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๖. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๐

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการของกองช่าง พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพมากที่สุด แต่ขอให้ปรับปรุงในเรื่องของความยุติธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง