



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

-----

โดย กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๔. จุดให้บริการ กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย การส่งเสริมอาชีพ , งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ งานพัฒนาชุมชน , กองทุนสวัสดิการชุมชน , การรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด , การรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก และงานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯ กองช่าง
๖. ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา
๗. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

**๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๑	๓๑.๔
หญิง	๑๕	๔๒.๙
ไม่ระบุ	๙	๒๕.๗
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๑๔.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๒.๙
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๒๕.๗
๕๐ - ๖๐ ปี	๘	๒๒.๙
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒.๙
ไม่ระบุ	๔	๑๑.๔
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๒	๓๔.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๑.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗	๒๐
ปริญญาตรี	๗	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๙
ไม่ระบุ	๔	๑๑.๔
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓	๘.๖
ค้าขาย	๑๐	๒๘.๖
รับราชการ	๓	๘.๖
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๑๔.๓
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๗	๒๐
รับจ้าง	๔	๑๑.๔
อื่น ๆ	๑	๒.๙
ไม่ระบุ	๑	๒.๙
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๓๗.๑

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๘.๖
หน่วยงานเอกชน	๒	๕.๗
ไม่ระบุ	๑๗	๔๘.๖
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๗ (๗๗.๑)	๗ (๒๐.๐)	๑ (๒.๙)	-	-	๔.๗๔
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๖ (๗๔.๓)	๙ (๒๕.๗)	-	-	-	๔.๗๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๖๘.๖)	๑๐ (๒๘.๖)	๑ (๒.๙)	-	-	๔.๖๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๕ (๗๑.๔)	๙ (๒๕.๗)	๑ (๒.๙)	-	-	๔.๖๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๖๐.๐)	๑๓ (๓๗.๑)	๑ (๒.๙)	-	-	๔.๕๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๑ (๖๐.๐)	๑๔ (๔๐.๐)	-	-	-	๔.๖๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗ (๗๗.๑)	๗ (๒๐.๐)	๑ (๒.๙)	-	-	๔.๗๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗ (๔๘.๖)	๑๔ (๔๐.๐)	๔ (๑๑.๔)	-	-	๔.๓๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศ หรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๙ (๕๔.๓)	๑๒ (๓๔.๓)	๑ (๒.๙)	-	-	๔.๔๒
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๒ (๓๔.๓)	๑๙ (๕๔.๓)	๔ (๑๑.๔)	-	-	๔.๒๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๓๗.๑)	๑๘ (๕๑.๔)	๔ (๑๑.๔)	-	-	๔.๒๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๓๗.๑)	๑๗ (๔๘.๖)	๕ (๑๔.๓)	-	-	๔.๒๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๒๘.๖)	๑๙ (๕๔.๓)	๖ (๑๗.๑)	-	-	๔.๑๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗ (๒๐.๐)	๑๓ (๓๗.๑)	๙ (๒๕.๗)	๔ (๑๑.๔)	๒ (๕.๗)	๓.๕๔
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๙ (๒๕.๗)	๑๖ (๔๕.๗)	๘ (๒๒.๙)	๑ (๒.๙)	๑ (๒.๙)	๓.๘๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๘ (๒๒.๙)	๑๙ (๕๔.๓)	๘ (๒๒.๙)	-	-	๔.๐๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๕๑.๔)	๑๔ (๔๐.๐)	๓ (๘.๖)	-	-	๔.๔๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘ (๕๑.๔)	๑๔ (๔๐.๐)	๓ (๘.๐)	-	-	๔.๔๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒	๑๖.๗
หญิง	๑๐	๘๓.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๒๕.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๖.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๖.๗
๕๐ - ๖๐ ปี	๔	๓๓.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๘.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๘.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๖.๗
ปริญญาตรี	๘	๖๖.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	๑	๘.๓
รวม	๑๒	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑	๘.๓
ค้าขาย	๓	๒๕.๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๓๓.๓
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๓๓.๓
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๖	๕๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๘.๓
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๕	๔๑.๗
รวม	๑๒	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๖ (๕๐.๐)	๕ (๔๑.๗)	-	-	๑ (๘.๓๐)	๔.๒๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗ (๕๘.๓)	๔ (๓๓.๓)	๑ (๘.๓)	-	-	๔.๕๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๘ (๖๖.๗)	๔ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๗๕.๐)	๓ (๒๕.๐)	-	-	-	๔.๗๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๔๑.๗)	๗ (๕๘.๓)	-	-	-	๔.๔๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๔๑.๗)	๖ (๕๐.๐)	๑ (๘.๓)	-	-	๔.๓๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗ (๕๘.๓)	๔ (๓๓.๓)	๑ (๘.๓)	-	-	๔.๕๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖ (๕๐.๐)	๕ (๔๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	-	๔.๔๑
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๖ (๕๐.๐)	๔ (๓๓.๓)	๒ (๑๖.๗)	-	-	๔.๓๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒ (๑๖.๗)	๖ (๕๐.๐)	๔ (๓๓.๓)	-	-	๔.๘๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒ (๑๖.๗)	๓ (๒๕.๐)	๗ (๕๘.๓)	-	-	๓.๕๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕ (๔๑.๗)	๑ (๘.๓)	๕ (๔๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	๓.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓ (๒๕.๐)	๓ (๒๕.๐)	๕ (๔๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	๓.๖๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑ (๘.๓)	๒ (๑๖.๗)	๕ (๔๑.๗)	๔ (๓๓.๓)	-	๓.๐๐
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๓ (๒๕.๐)	๑ (๘.๓)	๔ (๓๓.๓)	๔ (๓๓.๓)	-	๓.๒๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒ (๑๖.๗)	๓ (๒๕.๐)	๓ (๒๕.๐)	๓ (๒๕.๐)	๑ (๘.๓)	๓.๑๖
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘ (๖๖.๗)	๓ (๒๕.๐)	๑ (๘.๓)	-	-	๔.๕๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘ (๖๖.๗)	๓ (๒๕.๐)	๑ (๘.๓)	-	-	๔.๕๘



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คือ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- เรื่องห้องน้ำไม่เพียงพอ (เนื่องจากห้องน้ำชั้นล่างชำรุด ใช้ได้เพียง ๑ ห้อง)
- ที่พักสำหรับผู้รับบริการ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๑ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๑	๔๑.๒
หญิง	๒๕	๔๙.๐
ไม่ระบุ	๕	๙.๘
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๙
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๑๕.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๑.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๑๕.๗
๕๐ - ๖๐ ปี	๑๒	๒๓.๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๑๑.๘
ไม่ระบุ	๙	๑๗.๖
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๓	๒๕.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๙	๓๗.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๑๕.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๘	๑๕.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๐
ไม่ระบุ	๒	๓.๙
<b>รวม</b>		
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๗	๑๓.๗
ค้าขาย	๒๖	๕๑.๐
รับราชการ	๓	๕.๙
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๗.๘
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๓.๙
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๕.๙
รับจ้าง	๒	๓.๙
อื่น ๆ	๑	๒.๐
ไม่ระบุ	๓	๕.๙
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๗	๕๒.๙
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๕.๙
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๒๑	๔๑.๒
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๕ (๒๙.๓)	๓๔ (๖๖.๗)	๑ (๒.๐)	-	๑ (๒.๐)	๔.๑๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๑๙.๖)	๔๐ (๗๘.๔)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๑๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๒๓.๕)	๓๕ (๖๘.๖)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๑๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๒๙.๔)	๓๓ (๖๔.๗)	๓ (๕.๙)	-	-	๔.๒๓
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๑๙.๖)	๓๗ (๗๒.๕)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๑๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๓๓.๓)	๓๑ (๖๐.๘)	๓ (๕.๙)	-	-	๔.๒๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๕ (๒๙.๔)	๓๑ (๖๐.๘)	๕ (๙.๘)	-	-	๔.๑๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๑ (๔๑.๒)	๒๔ (๔๗.๑)	๖ (๑๑.๘)	-	-	๔.๒๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๑๙.๖)	๓๗ (๗๒.๕)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๑๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๑๕.๗)	๓๑ (๖๐.๘)	๑๒ (๒๓.๕)	-	-	๓.๙๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔ (๗.๘)	๓๙ (๗๖.๕)	๘ (๑๕.๗)	-	-	๓.๙๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒ (๓.๙)	๓๔ (๖๖.๗)	๑๔ (๒๗.๕)	๑ (๒.๐)	-	๓.๗๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘ (๑๕.๗)	๓๕ (๖๘.๖)	๖ (๑๑.๘)	๒ (๓.๙)	-	๓.๙๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓ (๕.๙)	๓๐ (๕๘.๘)	๑๓ (๒๕.๕)	๕ (๙.๘)	-	๓.๖๐
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๔ (๗.๘)	๒๖ (๕๑.๐)	๑๖ (๓๑.๔)	๔ (๗.๘)	๑ (๒.๐)	๓.๕๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑ (๒.๐)	๒๙ (๕๖.๙)	๑๙ (๓๗.๓)	๒ (๓.๙)	-	๓.๕๖
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘ (๑๕.๗)	๓๕ (๖๘.๖)	๘ (๑๕.๗)	-	-	๔.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๒๑.๖)	๓๒ (๖๒.๗)	๘ (๑๕.๗)	-	-	๔.๐๕

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsathan สุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ คือ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

- งานการส่งเสริมอาชีพ
- งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ
- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ
- งานพัฒนาชุมชน
- กองทุนสวัสดิการชุมชน
- การรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

#### - งานการส่งเสริมอาชีพ

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๖ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานส่งเสริมอาชีพ) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๙	๒.๓
หญิง	๗๕	๘๗.๒
ไม่ระบุ	๒	๑๐.๕
<b>รวม</b>	<b>๘๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๕.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๕.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	๒๐.๙

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕๐ - ๖๐ ปี	๓๗	๔๓.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๑	๒๔.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๗	๓๑.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๒	๓๗.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๔.๗
ปริญญาตรี	๒๓	๒๖.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๕	๕.๘
ค้าขาย	๑๖	๑๘.๖
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๒
งานบ้าน	๓๒	๓๗.๒
อาชีพอิสระ	๑๘	๒๐.๙
รับจ้าง	๖	๗.๐
อื่น ๆ	๘	๙.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๗๗	๘๙.๕
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๙	๑๐.๕
<b>รวม</b>	<b>๘๖</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๕๗ (๖๖.๓)	๒๔ (๒๗.๙)	๕ (๕.๘)	-	-	๔.๖๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕๔ (๖๒.๘)	๒๖ (๓๐.๒)	๕ (๕.๘)	๑ (๑.๒)	-	๔.๕๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๕๔ (๖๒.๘)	๒๖ (๓๐.๒)	๕ (๕.๘)	๑ (๑.๒)	-	๔.๕๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๔ (๖๒.๘)	๒๘ (๓๒.๖)	๔ (๔.๗)	-	-	๔.๕๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๓ (๕๐.๐)	๓๓ (๓๘.๔)	๑๐ (๑๑.๖)	-	-	๔.๓๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๘ (๔๔.๒)	๔๑ (๔๗.๗)	๗ (๘.๑)	-	-	๔.๓๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๘ (๔๔.๒)	๔๒ (๔๘.๘)	๔ (๔.๗)	-	๒ (๒.๓)	๔.๓๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๐ (๔๖.๕)	๔๐ (๔๖.๕)	๖ (๗.๐)	-	-	๔.๓๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๙ (๔๕.๓)	๓๗ (๔๓.๐)	๑๐ (๑๑.๖)	-	-	๔.๓๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๐ (๔๖.๕)	๔๑ (๔๗.๗)	๕ (๕.๘)	-	-	๔.๔๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๓ (๕๐.๐)	๓๗ (๔๓.๐)	๖ (๗.๐)	-	-	๔.๔๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๓ (๓๘.๔)	๔๓ (๕๐.๐)	๑๐ (๑๑.๖)	-	-	๔.๒๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๐ (๔๖.๕)	๔๐ (๔๖.๕)	๖ (๗.๐)	-	-	๔.๓๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๓ (๕๐.๐)	๓๗ (๔๓.๐)	๕ (๕.๘)	๑ (๑.๒)	-	๔.๔๑
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๓๗ (๔๓.๓)	๓๗ (๔๓.๐)	๑๑ (๑๒.๘)	-	๑ (๑.๒)	๔.๒๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔๒ (๔๘.๘)	๓๖ (๔๑.๙)	๗ (๘.๑)	๑ (๑.๒)	-	๔.๓๘



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๗ (๕๔.๗)	๓๓ (๓๘.๔)	๖ (๗.๐)	-	-	๔.๔๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔๘ (๕๕.๘)	๓๔ (๓๙.๕)	๔ (๔.๗)	-	-	๔.๕๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานส่งเสริมอาชีพ) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ห้องประชุมเสียงก้องมาก
- ควรปรับปรุงด้านการให้บริการ
- ควรปรับปรุงการส่งข่าวสาร เช่น ถ้าจำนวนเกินควรแจ้งให้ทราบ เพราะการส่งใบสมัครมาแล้วไม่ได้รับการตอบรับทำให้เสียเวลาและเสียโอกาส
- อยากมีรายได้เพิ่ม
- ต้องจัดงานให้ทำ

- งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๑	๔๑.๓
หญิง	๔๓	๕๗.๓
ไม่ระบุ	๑	๑.๓
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๑.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๔.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑.๓
๕๐ - ๖๐ ปี	๒๙	๓๘.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๖	๔๘.๐
ไม่ระบุ	๔	๕.๓
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๓	๔๔.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๑๔.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๑.๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔	๕.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	๑๖	๒๑.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๖	๘.๐
ค้าขาย	๘	๑๐.๗
รับราชการ	๑	๑.๓
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๔.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๔	๕.๓
อาชีพอิสระ	๑	๑.๓
รับจ้าง	๒๒	๒๗.๕
อื่น ๆ	๒๔	๓๐.๐
ไม่ระบุ	๖	๘.๐
<b>รวม</b>	<b>๖๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๖๕	๘๖.๗
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑.๓
หน่วยงานเอกชน	๓	๔.๐
ไม่ระบุ	๖	๘.๐
<b>รวม</b>	<b>๗๕</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๗๕ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗๓ (๙๗.๓)	๑ (๑.๓)	-	-	๑ (๑.๓)	๔.๙๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๗๓ (๙๗.๓)	๒ (๒.๗)	-	-	-	๔.๙๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๗๕ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๗๐ (๙๓.๓)	๕ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗๑ (๙๔.๗)	๔ (๕.๓)	-	-	-	๔.๙๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗๑ (๙๔.๗)	๔ (๕.๓)	-	-	-	๔.๙๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖๖ (๘๘.๐)	๕ (๖.๗)	๓ (๔.๐)	-	๑ (๑.๓)	๔.๘๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗๐ (๙๓.๓)	๕ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕๘ (๗๗.๓)	๑๕ (๒๐.๐)	๑ (๑.๓)	-	๑ (๑.๓)	๔.๗๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖๒ (๘๒.๗)	๑๒ (๑๖.๐)	๑ (๑.๓)	-	-	๔.๘๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕๕ (๗๓.๓)	๑๖ (๒๑.๓)	๓ (๔.๐)	-	๑ (๑.๓)	๔.๖๕
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕๓ (๗๐.๗)	๑๒ (๑๖.๐)	๗ (๙.๓)	-	๓ (๔.๐)	๔.๔๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕๘ (๗๗.๓)	๘ (๑๐.๗)	๖ (๘.๐)	-	๓ (๔.๐)	๔.๖๑
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๓๙ (๕๒.๐)	๕ (๖.๗)	๖ (๘.๐)	๓ (๔.๐)	๒๒ (๒๙.๓)	๓.๔๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๖๓ (๘๔.๐)	๖ (๘.๐)	๔ (๒.๓)	-	๑ (๒.๗)	๔.๗๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕๔ (๗๒.๐)	๒๐ (๒๖.๗)	๑ (๑.๓)	-	-	๔.๗๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕๒ (๖๙.๓)	๒๒ (๒๙.๓)	๑ (๑.๓)	-	-	๔.๖๘

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มิโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรปรับปรุงพื้นที่ใหม่บางคนมาไม่ถูก
- ไกลจากที่อยู่
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มน่ารัก

- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ (งานกิจการสตรี)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกิจการสตรี) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑	๑๐.๐
หญิง	๙	๙๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๒๐.๐
๕๐ - ๖๐ ปี	๒	๒๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๖๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๕๐.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๓๐.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒	๒๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑	๑๐.๐
ค้าขาย	๒	๒๐.๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๒๐.๐
อาชีพอิสระ	๒	๒๐.๐
รับจ้าง	๓	๓๐.๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๐	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘ (๘๐.๐)	๒ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๖ (๖๐.๐)	๔ (๔๐.๐)	-	-	-	๔.๖๐
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๑ (๑๐.๐)	๓ (๓๐.๐)	๖ (๖๐.๐)	-	-	๓.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๓๐.๐)	๗ (๗๐.๐)	-	-	-	๔.๓๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกิจการสตรี) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มิโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ (งานผู้สูงอายุ)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๔	๑๐.๗
หญิง	๑๑๗	๘๙.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๐.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๐.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๐ - ๖๐ ปี	๒	๑.๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒๓	๙๓.๙
ไม่ระบุ	๔	๓.๑
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๙๕	๗๒.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๗	๑๓.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒.๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๑	๘.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘
อื่น ๆ	๒	๑.๕
ไม่ระบุ	๒	๑.๕
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑๘	๑๓.๗
ค้าขาย	๒๑	๑๖.๐
รับราชการ	๑	๑๖.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๘
งานบ้าน	๓๖	๒๗.๕
อาชีพอิสระ	๑๕	๑๑.๕
รับจ้าง	๒๗	๒๐.๖
อื่น ๆ	๙	๖.๙
ไม่ระบุ	๓	๒.๓
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๒๑	๙๒.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑.๕
หน่วยงานเอกชน	๑	๐.๘
ไม่ระบุ	๗	๕.๓
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๗๔ (๕๖.๕)	๔๘ (๓๖.๖)	๙ (๖.๙)	-	-	๔.๔๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๖๕ (๔๙.๖)	๖๐ (๔๕.๘)	๖ (๔.๖)	-	-	๔.๔๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๗๑ (๕๔.๒)	๕๕ (๔๒.๐)	๕ (๓.๘)	-	-	๔.๕๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๓ (๔๘.๑)	๖๐ (๔๕.๘)	๘ (๖.๑)	-	-	๔.๔๑
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๔ (๓๓.๖)	๗๒ (๕๕.๐)	๑๓ (๙.๙)	๒ (๑.๕)	-	๔.๒๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๔ (๓๓.๖)	๗๒ (๕๕.๐)	๑๓ (๙.๙)	๒ (๑.๕)	-	๔.๒๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๖ (๓๕.๑)	๖๕ (๔๙.๖)	๑๙ (๑๔.๕)	๑ (๐.๘)	-	๔.๑๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๒ (๓๒.๑)	๗๑ (๕๔.๒)	๑๗ (๑๓.๐)	๑ (๐.๘)	-	๔.๑๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔๘ (๓๖.๖)	๖๑ (๔๖.๖)	๑๙ (๑๔.๕)	๓ (๒.๓)	-	๔.๑๗
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๓ (๓๒.๘)	๕๗ (๔๓.๕)	๒๔ (๑๘.๓)	๔ (๓.๑)	๓ (๒.๓)	๔.๐๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๓ (๓๒.๘)	๕๘ (๔๔.๓)	๒๗ (๒๐.๖)	๓ (๒.๓)	-	๔.๐๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๐ (๓๐.๕)	๖๓ (๔๘.๑)	๒๖ (๑๙.๘)	๒ (๑.๕)	-	๔.๐๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓๙ (๒๙.๘)	๖๒ (๔๗.๓)	๒๕ (๑๙.๑)	๔ (๓.๑)	๑ (๐.๘)	๔.๐๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๗ (๓๕.๙)	๕๘ (๔๔.๓)	๒๒ (๑๖.๘)	๓ (๒.๓)	๑ (๐.๘)	๔.๑๒
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๓๗ (๒๘.๒)	๕๖ (๔๒.๗)	๒๖ (๑๙.๘)	๙ (๖.๙)	๓ (๒.๓)	๓.๘๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔๕ (๓๔.๔)	๕๙ (๔๕.๐)	๒๓ (๑๗.๖)	๔ (๓.๑)	-	๔.๑๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๖๒ (๔๗.๓)	๕๕ (๔๒.๐)	๑๓ (๙.๙)	๑ (๐.๘)	-	๔.๓๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖๖ (๕๐.๔)	๕๓ (๔๐.๕)	๑๒ (๙.๒)	-	-	๔.๔๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อย รัน เต็มใจให้บริการ คือ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีสถานที่กว้างกว่าห้องนี้ ห้องเรียนแคบ
- ที่จอดรถของผู้เรียนควรจัดให้เป็นสัดส่วน
- พนักงานเทศบาลบริการผู้สูงอายุดีทุกคน
- ได้ความรู้รอบตัว
- ห้องน้ำ
- โทรศัพท์มือถือก่อดี ทุกอย่างดีอยู่แล้ว ให้รักษาความดีเหล่านี้ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
- ถ้าย้ายไปอยู่ที่ สำนักงานใหม่คงจะดีกว่านี้
- ควรเพิ่มอาคารสถานที่ห้องเรียนในที่สำนักงานแห่งใหม่เพราะคงต้องมีการเพิ่มจำนวนนักเรียนในปีต่อๆ ไป

- งานพัฒนาชุมชน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานพัฒนาชุมชน) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๐	๕๕.๖
หญิง	๘	๔๔.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๖.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๗.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๗.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๒๒.๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๕.๖
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๑๖.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๒๗.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๑๖.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๖	๓๓.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๕.๖
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑	๕.๖
ค้าขาย	๖	๓๓.๓
รับราชการ	๒	๑๑.๑
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๑๖.๗
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๑๖.๗
รับจ้าง	๓	๑๖.๗
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๗๗.๘
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๑.๑
หน่วยงานเอกชน	๒	๑๑.๑
ไม่ระบุ		
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๖ (๘๘.๙)	๒ (๑๑.๑)	-	-	-	๔.๘๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๗๒.๒)	๕ (๒๗.๘)	-	-	-	๔.๗๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๖๖.๗)	๕ (๒๗.๘)	๑ (๕.๖)	-	-	๔.๖๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔ (๗๗.๘)	๔ (๒๒.๒)	-	-	-	๔.๗๗
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๕ (๘๓.๓)	๓ (๑๖.๗)	-	-	-	๔.๘๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๗๒.๒)	๕ (๒๗.๘)	-	-	-	๔.๗๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๘๘.๙)	๒ (๑๑.๑)	-	-	-	๔.๘๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๓๘.๙)	๙ (๕๐.๐)	๒ (๑๑.๑)	-	-	๔.๒๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๗๒.๒)	๕ (๒๗.๘)	-	-	-	๔.๗๒
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๕ (๘๓.๓)	๓ (๑๖.๗)	-	-	-	๔.๘๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๔ (๗๗.๘)	๓ (๑๖.๗)	๑ (๕.๖)	-	-	๔.๗๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๖๑.๑)	๗ (๓๘.๙)	-	-	-	๔.๖๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๙ (๕๐.๐)	๙ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๘๓.๓)	๒ (๑๑.๑)	๑ (๕.๖)	-	-	๔.๗๗
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๑๔ (๗๗.๘)	๒ (๑๑.๑)	๒ (๑๑.๑)	-	-	๔.๖๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๘๓.๓)	๒ (๑๑.๑)	๑ (๕.๖)	-	-	๔.๗๗
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๖ (๘๘.๙)	๒ (๑๑.๑)	-	-	-	๔.๘๘



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๙๔.๔)	๑ (๕.๖)	-	-	-	๔.๙๔

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม และได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานกองทุนสวัสดิการชุมชน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกองทุนสวัสดิการสังคม) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖	๔๖.๒
หญิง	๗	๕๓.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๕.๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๘๔.๖
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๓๘.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๓๐.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๗.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒	๑๕.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๗.๗
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓	๒๓.๑
ค้าขาย	๕	๓๘.๕
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๗.๗
อาชีพอิสระ	๒	๑๕.๔
รับจ้าง	๒	๑๕.๔
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๑ (๘๔.๖)	๒ (๑๕.๔)	-	-	-	๔.๘๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๘๔.๖)	๒ (๑๕.๔)	-	-	-	๔.๘๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๕ (๓๘.๕)	๘ (๖๑.๕)	-	-	-	๔.๓๘
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๗ (๕๓.๘)	๖ (๔๖.๒)	-	-	-	๔.๕๓
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๓๘.๕)	๘ (๖๑.๕)	-	-	-	๔.๓๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓ (๒๓.๑)	๑๐ (๗๖.๙)	-	-	-	๔.๒๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓ (๒๓.๑)	๘ (๖๑.๕)	๒ (๑๕.๔)	-	-	๔.๐๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓ (๒๓.๑)	๙ (๖๙.๒)	๑ (๗.๗)	-	-	๔.๑๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๒๓.๑)	๙ (๖๙.๒)	๑ (๗.๗)	-	-	๔.๑๕
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้นมาใช้บริการเพียงพอ	๖ (๔๖.๒)	๗ (๕๓.๘)	-	-	-	๔.๔๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๔๖.๒)	๖ (๔๖.๒)	๑ (๗.๗)	-	-	๔.๓๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔ (๓๐.๘)	๔ (๓๐.๘)	๕ (๓๘.๕)	-	-	๓.๙๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕ (๓๘.๕)	๔ (๓๐.๘)	๔ (๓๐.๘)	-	-	๔.๐๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘ (๖๑.๕)	๔ (๓๐.๘)	๑ (๗.๗)	-	-	๔.๔๖
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๔ (๓๐.๘)	๔ (๓๐.๘)	-	๕ (๓๘.๕)	-	๓.๕๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๖๙.๒)	๔ (๓๐.๘)	-	-	-	๔.๖๙
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๘๔.๖)	๒ (๑๕.๔)	-	-	-	๔.๘๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๖๙.๒)	๔ (๓๐.๘)	-	-	-	๔.๖๙

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกองทุนสวัสดิการสังคม) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- น่าจะมีสถานที่ใหม่

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	-	-
หญิง	๑๐	๑๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑๐.๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๙	๙๐.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๙	๙๐.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๑๐.๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑๐	๑๐๐.๐
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๐	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๘ (๘๐.๐)	๒ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๘๐.๐)	๒ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗ (๗๐.๐)	๓ (๓๐.๐)	-	-	-	๔.๗๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๘๐.๐)	๒ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘ (๘๐.๐)	๒ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗ (๗๐.๐)	๓ (๓๐.๐)	-	-	-	๔.๗๐
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๙๐.๐)	๑ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว การให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศอื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีน้ำดื่มบริการ และได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖	๒๘.๖
หญิง	๑๔	๖๖.๗
ไม่ระบุ	๑	๔.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๔.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๓.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๓.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๘.๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๙.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๙.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๔.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๙.๕

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๐	๔๗.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๔.๓
อื่น ๆ	๑	๔.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑	๔.๘
ค้าขาย	๒	๙.๕
รับราชการ	๑	๔.๘
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๙.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๘
งานบ้าน	๒	๙.๕
อาชีพอิสระ	๖	๒๘.๖
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	๓	๑๔.๓
ไม่ระบุ	๓	๑๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๖๖.๗
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๔.๘
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๖	๒๘.๖
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๕ (๗๑.๕)	๖ (๒๘.๖)	-	-	-	๔.๗๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๗๑.๔)	๖ (๒๘.๖)	-	-	-	๔.๗๑
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๗๖.๒)	๕ (๒๓.๘)	-	-	-	๔.๗๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๖๑.๙)	๖ (๒๘.๖)	๒ (๙.๕)	-	-	๔.๕๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๖๑.๙)	๗ (๓๓.๓)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๕๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๖๑.๙)	๗ (๓๓.๓)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๕๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๕๗.๑)	๙ (๔๒.๙)	-	-	-	๔.๕๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๕๒.๔)	๙ (๔๒.๙)	-	๑ (๔.๘)	-	๔.๕๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๕๒.๔)	๙ (๔๒.๙)	-	๑ (๔.๘)	-	๔.๕๒
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๕๒.๔)	๘ (๓๘.๑)	๑ (๔.๘)	-	๑ (๔.๘)	๔.๓๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๔๒.๙)	๑๑ (๕๒.๔)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๓๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๔๗.๖)	๑๑ (๕๒.๔)	-	-	-	๔.๔๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘ (๓๘.๑)	๑๑ (๕๒.๔)	๑ (๔.๘)	๑ (๔.๘)	-	๔.๒๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐ (๔๗.๖)	๑๐ (๔๗.๖)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๔๒
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๘ (๓๘.๑)	๙ (๔๒.๙)	๓ (๑๔.๓)	-	๑๐ (๔๗.๖)	๔.๐๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๔๒.๙)	๘ (๓๘.๑)	๔ (๑๙.๐)	-	-	๔.๒๓
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๖๑.๙)	๗ (๓๓.๓)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๕๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔ (๖๖.๗)	๖ (๒๘.๖)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๖๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- หน่วยบริการด้านการจัดการข้อมูลและหน่วยบริการรับชำระเงินสมทบอยู่ในสถานที่เดียวกันจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

## ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๔ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๖. เพศ</b>		
ชาย	๔๐	๔๒.๖
หญิง	๔๓	๔๕.๗
ไม่ระบุ	๑๑	๑๑.๗
<b>รวม</b>	<b>๙๔</b>	
<b>๗. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๗	๗.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๒.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	๒๐.๒
๕๐ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๑.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๗.๔
ไม่ระบุ	๒๐	๒๑.๓
<b>รวม</b>	<b>๙๔</b>	
<b>๘. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๕.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๓	๑๓.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๑	๑๑.๗
ปริญญาตรี	๒๕	๒๖.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๒
ไม่ระบุ	๓๗	๓๙.๔
รวม	๙๔	
<b>๙. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑๒	๑๒.๘
ค้าขาย	๒๒	๒๓.๔
รับราชการ	๒	๒.๑
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๖	๑๗.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๑.๑
อาชีพอิสระ	๙	๙.๖
รับจ้าง	๔	๔.๓
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๒๘	๒๙.๘
รวม	๙๔	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๓	๒๔.๕
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๔.๓
หน่วยงานเอกชน	๒	๒.๑
ไม่ระบุ	๖๕	๖๙.๑
รวม	๙๔	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๘ (๑๙.๑)	๗๓ (๗๗.๗)	๓ (๓.๒)	-	-	๔.๑๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๑๓.๘)	๗๖ (๘๐.๙)	๕ (๕.๓)	-	-	๔.๐๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๑๙.๑)	๗๒ (๗๖.๖)	๔ (๔.๓)	-	-	๔.๑๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗ (๑๘.๑)	๗๕ (๗๙.๘)	๒ (๒.๑)	-	-	๔.๑๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๑๓.๘)	๗๔ (๗๘.๗)	๗ (๗.๔)	-	-	๔.๐๖
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๑๒.๘)	๗๓ (๗๗.๗)	๙ (๙.๖)	-	-	๔.๐๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๓ (๑๓.๘)	๗๔ (๗๘.๗)	๗ (๗.๔)	-	-	๔.๐๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๗.๔)	๗๗ (๘๑.๙)	๑๐ (๑๐.๖)	-	-	๓.๙๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๑๑.๗)	๗๖ (๘๐.๙)	๗ (๗.๔)	-	-	๔.๐๔
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๑๓.๘)	๗๐ (๗๔.๕)	๑๐ (๑๐.๖)	๑ (๑.๑)	-	๔.๐๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๑๓.๘)	๖๖ (๗๐.๒)	๑๔ (๑๔.๙)	๑ (๑.๑)	-	๓.๙๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๑๓.๘)	๖๖ (๗๐.๒)	๑๔ (๑๔.๙)	๑ (๑.๑)	-	๓.๙๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๑๓.๘)	๕๘ (๖๑.๗)	๒๐ (๒๑.๓)	๓ (๓.๒)	-	๓.๘๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๑๒.๘)	๕๒ (๕๕.๓)	๒๖ (๒๗.๗)	๔ (๔.๓)	-	๓.๗๖
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๙ (๙.๖)	๖๔ (๖๘.๑)	๑๘ (๑๙.๑)	๓ (๓.๒)	-	๓.๘๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๘ (๘.๕)	๖๖ (๗๐.๒)	๑๘ (๑๙.๑)	๒ (๒.๑)	-	๓.๘๕
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๒ (๑๒.๘)	๗๔ (๗๘.๗)	๗ (๗.๔)	-	๑ (๑.๑)	๔.๐๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๑๒.๘)	๗๓ (๗๗.๗)	๘ (๘.๕)	-	๑ (๑.๑)	๔.๐๑



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีสัดส่วนเท่ากับ ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖๙ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑๐. เพศ</b>		
ชาย	๘๗	๓๒.๓
หญิง	๑๖๘	๖๒.๕
ไม่ระบุ	๑๔	๕.๒
<b>รวม</b>	<b>๒๖๙</b>	
<b>๑๑. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๔.๑
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๐	๒๒.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๒๒.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๖	๑๓.๔
๕๐ - ๖๐ ปี	๖๔	๒๓.๘
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๓.๓
ไม่ระบุ	๒๙	๑๐.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๖๙</b>	
<b>๑๒. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖๔	๒๓.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๙๖	๓๕.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕๑	๑๙.๐
ปริญญาตรี	๔๑	๑๕.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๒.๒

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๑๑	๔.๑
รวม	๒๖๙	
<b>๑๓. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๒๗	๑๐.๐
ค้าขาย	๔๘	๑๗.๘
รับราชการ	๖	๒.๒
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒๓	๘.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๓.๐
งานบ้าน	๒๒	๘.๒
อาชีพอิสระ	๓๒	๑๑.๙
รับจ้าง	๗๙	๒๙.๔
อื่น ๆ	๓	๑.๑
ไม่ระบุ	๒๑	๗.๘
รวม	๒๖๙	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๘๓	๖๘.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑๔	๕.๒
หน่วยงานเอกชน	๖	๒.๒
ไม่ระบุ	๖๖	๒๔.๕
รวม	๒๖๙	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๑๔ (๔๒.๔)	๙๙ (๓๖.๘)	๔๕ (๑๖.๗)	๑๐ (๓.๗)	๑ (๐.๔)	๔.๑๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๔ (๔๒.๔)	๙๗ (๓๖.๑)	๕๐ (๑๘.๖)	๘ (๓.๐)	-	๔.๑๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๑๒ (๔๑.๖)	๙๙ (๓๖.๘)	๔๙ (๑๘.๒)	๙ (๓.๓)	-	๔.๑๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๑๓ (๔๒.๐)	๙๔ (๓๔.๙)	๕๕ (๒๐.๔)	๗ (๒.๖)	-	๔.๑๖
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙๙ (๓๖.๘)	๑๐๔ (๓๘.๗)	๖๒ (๒๓.๐)	๔ (๑.๕)	-	๔.๑๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙๔ (๓๔.๙)	๑๐๗ (๓๙.๘)	๖๔ (๒๓.๘)	๔ (๑.๕)	-	๔.๐๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙๘ (๓๖.๔)	๙๘ (๓๖.๔)	๗๐ (๒๖.๐)	๓ (๑.๑)	-	๔.๐๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๖ (๓๒.๐)	๑๐๕ (๓๙.๐)	๗๐ (๒๖.๐)	๗ (๒.๖)	๑ (๐.๔)	๓.๙๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙๘ (๓๖.๔)	๙๘ (๓๖.๔)	๖๘ (๒๕.๓)	๕ (๑.๙)	-	๔.๐๗
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้นำใช้บริการเพียงพอ	๖๖ (๒๔.๕)	๑๐๕ (๓๙.๐)	๘๑ (๓๐.๑)	๑๖ (๕.๙)	๑ (๐.๔)	๓.๘๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙๒ (๓๔.๒)	๙๒ (๓๔.๒)	๗๔ (๒๗.๕)	๑๑ (๔.๑)	-	๓.๙๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๖๙ (๒๕.๗)	๙๕ (๓๕.๓)	๙๑ (๓๓.๘)	๑๔ (๕.๒)	-	๓.๘๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘๙ (๓๓.๑)	๙๐ (๓๓.๕)	๗๗ (๒๘.๖)	๑๓ (๔.๘)	-	๓.๙๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙๑ (๓๓.๘)	๗๗ (๒๘.๖)	๘๒ (๓๐.๕)	๑๘ (๖.๗)	๑ (๐.๔)	๓.๘๘
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๕๘ (๒๑.๖)	๙๑ (๓๓.๘)	๗๗ (๒๘.๖)	๓๕ (๑๓.๐)	๘ (๓.๐)	๓.๕๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗๘ (๒๙.๐)	๙๓ (๓๔.๖)	๗๕ (๒๗.๙)	๒๒ (๘.๒)	๑ (๐.๔)	๓.๘๓
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐๒ (๓๗.๙)	๙๑ (๓๓.๘)	๗๑ (๒๖.๔)	๕ (๑.๙)	-	๔.๐๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐๔ (๓๘.๗)	๘๘ (๓๒.๗)	๗๒ (๒๖.๘)	๕ (๑.๙)	-	๔.๐๘

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว คือ ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเวลาไปติดต่อกัน
- ควรแนะนำและให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงานให้มากขึ้น
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยกับการให้บริการ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ
- ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนมากกว่านี้
- การแนะนำอย่างชัดเจนควรให้ตามลำดับและยุติธรรม
- เพิ่มโทรศัพท์สาธารณะให้
- การบริการน้ำดื่มควรเพิ่มน้ำดื่มให้มากขึ้นเพราะบางครั้งไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

### ๗. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑๔. เพศ</b>		
ชาย	๑๓	๕๐.๐
หญิง	๑๓	๕๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๑๕. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๑.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๕.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๙.๒
๕๐ - ๖๐ ปี	๕	๑๙.๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๓๔.๖
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๑๖. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๑๙.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๒๖.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๗.๗
ปริญญาตรี	๗	๒๖.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๗.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	๒	๗.๗
ไม่ระบุ	๑	๓.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๑๗. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๕	๑๙.๒
ค้าขาย	๕	๑๙.๒
รับราชการ	๒	๗.๗
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๓.๑
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๘
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๖	๒๓.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๑	๓.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๗๖.๙
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๑๕.๔
หน่วยงานเอกชน	๑	๓.๘
ไม่ระบุ	๑	๓.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๑ (๔๒.๓)	๑๔ (๕๓.๘)	๑ (๓.๘)	-	-	๔.๓๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๓๘.๕)	๑๔ (๕๓.๘)	๒ (๗.๗)	-	-	๔.๓๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๓๘.๕)	๑๒ (๔๖.๒)	๔ (๑๕.๔)	-	-	๔.๒๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๓๔.๖)	๑๖ (๖๑.๕)	๑ (๓.๘)	-	-	๔.๓๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๖ (๒๓.๑)	๑๘ (๖๙.๒)	๒ (๗.๗)	-	-	๔.๑๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๖ (๒๓.๑)	๑๖ (๖๑.๕)	๔ (๑๕.๔)	-	-	๔.๐๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘ (๓๐.๘)	๑๖ (๖๑.๕)	๒ (๗.๗)	-	-	๔.๒๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๒๖.๙)	๑๕ (๕๗.๗)	๔ (๑๕.๔)	-	-	๔.๑๑
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗ (๒๖.๙)	๑๖ (๖๑.๕)	๓ (๑๑.๕)	-	-	๔.๑๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒ (๗.๗)	๙ (๓๔.๖)	๑๑ (๔๒.๓)	๓ (๑๑.๕)	๑ (๓.๘)	๓.๓๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒ (๗.๗)	๘ (๓๐.๘)	๑๐ (๓๘.๕)	๔ (๑๕.๔)	๒ (๗.๗)	๓.๑๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๑๑.๕)	๑๑ (๔๒.๓)	๗ (๒๖.๙)	๓ (๑๑.๕)	๒ (๗.๗)	๓.๓๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒ (๗.๗)	๔ (๑๕.๔)	๑๒ (๔๖.๒)	๖ (๒๓.๑)	๒ (๗.๗)	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑ (๓.๘)	๔ (๑๕.๔)	๙ (๓๔.๖)	๑๐ (๓๘.๕)	๒ (๗.๗)	๒.๖๙
๑๕	มีโทรศัพท์สาธารณะ	๑ (๓.๘)	๔ (๑๕.๔)	๑๑ (๔๒.๓)	๘ (๓๐.๘)	๒ (๗.๗)	๒.๗๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑ (๓.๘)	๕ (๑๙.๒)	๑๑ (๔๒.๓)	๘ (๓๐.๘)	๑ (๓.๘)	๒.๘๘
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕ (๑๙.๒)	๑๕ (๕๗.๗)	๕ (๑๙.๒)	๑ (๓.๘)	-	๓.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖ (๒๓.๑)	๑๗ (๖๕.๔)	๒ (๗.๗)	๑ (๓.๘)	-	๔.๐๗



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ และคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี