



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
รอบที่ ๒

(ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ๒๕๖๑ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

โดย กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร์
สำนักปลัดเทศบาล

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(รอบที่ ๒ ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๑)**

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๔. จุดให้บริการ กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย การส่งเสริมอาชีพ , งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ , 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 ๔๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๓๔.๘๘
หญิง	๑๙	๔๔.๑๙
ไม่ระบุ	๙	๒๐.๙๓
รวม	๔๓	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๖	๑๓.๙๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๖.๙๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๑.๖๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๑๖.๒๘
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๑๓.๙๕
ไม่ระบุ	๑๖	๓๗.๒๑
รวม	๔๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๑๘.๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๑๖.๒๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๑๑.๖๓
ปริญญาตรี	๑๒	๒๗.๙๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๑.๖๓
อื่น ๆ	๒	๔.๖๕
ไม่ระบุ	๔	๙.๓๐
รวม	๔๓	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๙	๒๐.๙๓
ค้าขาย	๗	๑๖.๒๘
รับราชการ	๕	๑๑.๖๓
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๑	๒๕.๕๘
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๔.๖๕
อาชีพอิสระ	๔	๙.๓๐
รับจ้าง	๑	๒.๓๓
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๔	๙.๓๐
รวม	๔๓	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๓๗.๒๑
หน่วยงานภาครัฐ	๘	๑๘.๖๐
หน่วยงานเอกชน	๘	๑๘.๖๐
ไม่ระบุ	๑๑	๒๕.๕๙
รวม	๔๓	

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	๓๘ (๘๘.๕๐)	๕ (๑๑.๖๐)	-	-	-	๔.๘๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๘ (๘๘.๕๐)	๕ (๑๑.๖๐)	-	-	-	๔.๘๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๕ (๘๑.๕๐)	๘ (๑๘.๖๐)	-	-	-	๔.๘๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๐ (๙๓.๐๐)	๓ (๗.๐๐)	-	-	-	๔.๙๓
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๙ (๙๐.๗๐)	๔ (๙.๓๐)	-	-	-	๔.๙๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๕ (๘๑.๕๐)	๘ (๑๘.๖๐)	-	-	-	๔.๘๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๐ (๙๓.๐๐)	๓ (๗.๐๐)	-	-	-	๔.๙๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๒ (๙๗.๗๐)	๑ (๒.๓๐)	-	-	-	๔.๙๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๖ (๘๓.๗๐)	๗ (๑๖.๓๐)	-	-	-	๔.๘๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๐ (๖๙.๘๐)	๙ (๒๐.๙๐)	๔ (๙.๓๐)	-	-	๔.๖๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๑ (๗๒.๑๐)	๙ (๒๐.๙๐)	๓ (๗.๐๐)	-	-	๔.๖๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๘ (๖๕.๑๐)	๑๓ (๓๐.๒๐)	๒ (๔.๗๐)	-	-	๔.๖๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๒๗.๙๐)	๒๑ (๔๘.๘๐)	๑๐ (๒๓.๓๐)	-	-	๔.๐๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๒๐.๙๐)	๒๓ (๕๓.๕๐)	๑๐ (๒๓.๓๐)	๑ (๒.๓๐)	-	๓.๙๓
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๑๘ (๔๑.๘๐)	๑๙ (๔๔.๑๙)	๖ (๑๓.๙๕)	-	-	๔.๒๗
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๖ (๘๓.๗๐)	๕ (๑๑.๖๐)	๒ (๔.๗๐)	-	-	๔.๗๙
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๖ (๘๓.๗๐)	๕ (๑๑.๖๐)	๒ (๔.๗๐)	-	-	๔.๗๙
รวมเฉลี่ย							๔.๖๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. บริการดีมาก
๒. ย้ายห้องทำงาน (แคบ)

จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์
กองคลัง

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๔๓.๖๖
หญิง	๓๗	๕๒.๑๑
ไม่ระบุ	๓	๔.๒๓
รวม	๗๑	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	๒๑.๑๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๒๖.๗๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	๒๖.๗๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๑.๑๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๔.๒๒
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๗๑	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๑๒.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๔	๑๙.๗๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๑	๑๕.๔๙
ปริญญาตรี	๓๒	๔๕.๐๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๔.๒๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	๑	๑.๔๑
ไม่ระบุ	๑	๑.๔๑
รวม	๗๑	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๑๐	๑๔.๐๘
ค้าขาย	๘	๑๑.๒๗
รับราชการ	๑๑	๑๕.๔๙
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒๕	๓๕.๒๒
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๔๑
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๕.๖๓
รับจ้าง	๖	๘.๔๕
อื่น ๆ	๑	๑.๔๑
ไม่ระบุ	๕	๗.๐๔
รวม	๗๑	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๙	๔๐.๘๕
หน่วยงานภาครัฐ	๑๕	๒๑.๑๓
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๔๑
ไม่ระบุ	๒๖	๓๖.๖๑
รวม	๗๑	

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	๓๗ (๕๒.๑๑)	๒๙ (๔๐.๘๕)	๓ (๔.๒๓)	๒ (๒.๘๑)	-	๔.๓๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๗ (๕๒.๑๑)	๒๙ (๔๐.๘๕)	๔ (๕.๖๓)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๔๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๖ (๕๐.๗๐)	๓๐ (๔๒.๒๖)	๔ (๕.๖๓)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๔๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๖ (๕๐.๗๐)	๒๙ (๔๐.๘๕)	๕ (๗.๐๔)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๘
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๙ (๒๖.๗๖)	๔๑ (๕๗.๗๕)	๑๐ (๑๔.๐๘)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๘ (๒๕.๓๕)	๔๒ (๕๙.๑๕)	๑๐ (๑๔.๐๘)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๙ (๒๖.๗๖)	๔๓ (๖๐.๕๖)	๘ (๑๑.๒๗)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๑๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๓ (๑๘.๓๑)	๔๙ (๖๙.๐๑)	๘ (๑๑.๒๗)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๑๘.๓๑)	๔๘ (๖๗.๖๐)	๙ (๑๒.๖๘)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๑๑.๒๗)	๓๖ (๕๐.๗๐)	๑๙ (๒๖.๗๖)	๘ (๑๑.๒๗)	-	๓.๖๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๗ (๙.๘๖)	๓๓ (๔๖.๔๘)	๒๔ (๓๓.๘๐)	๗ (๙.๘๖)	-	๓.๕๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๖ (๘.๔๕)	๒๖ (๓๖.๖๑)	๓๐ (๔๒.๒๖)	๙ (๑๒.๖๘)	-	๓.๔๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕ (๗.๐๔)	๑๑ (๑๕.๔๑)	๒๖ (๓๖.๖๒)	๒๘ (๓๙.๔๔)	๑ (๑.๔๑)	๒.๘๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๗.๐๔)	๖ (๘.๔๕)	๒๓ (๓๒.๓๙)	๓๔ (๔๗.๘๙)	๓ (๔.๒๓)	๒.๖๖
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๖ (๘.๔๕)	๗ (๙.๘๖)	๒๑ (๒๙.๕๘)	๓๕ (๔๙.๓๐)	๒ (๒.๘๑)	๒.๗๑
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๑๘.๓๑)	๔๘ (๖๗.๖๐)	๙ (๑๒.๖๘)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๒
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๑๘.๓๑)	๔๗ (๖๖.๒๐)	๑๐ (๑๔.๐๘)	๑ (๑.๔๑)	-	๔.๐๑
รวมเฉลี่ย							๓.๗๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ และคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว คือ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. เรื่องห้องน้ำไม่เพียงพอ (เนื่องจากห้องน้ำชั้นล่างชำรุด ใช้ได้เพียง ๑ ห้อง)
๒. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๒๙.๔๑
หญิง	๓๔	๖๖.๖๗
ไม่ระบุ	๒	๓.๙๒
รวม	๕๑	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ – ๓๐ ปี	๕	๙.๘๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๗	๑๓.๗๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐	๑๙.๖๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๒๐	๓๙.๒๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๑๗.๖๕
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๕๑	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๒๑.๕๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	๓๕.๒๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๑๕.๖๙
ปริญญาตรี	๑๑	๒๑.๕๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๙๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๒	๓.๙๒
รวม	๕๑	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๑๙	๓๗.๒๕
รับราชการ	๑	๑.๙๖
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๕.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๙๖
งานบ้าน	๖	๑๑.๗๖
อาชีพอิสระ	๑๐	๑๙.๖๑
รับจ้าง	๓	๕.๘๘
อื่น ๆ	๑	๑.๙๖
ไม่ระบุ	๗	๑๓.๗๒
รวม	๕๑	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๓๘	๗๔.๕๑
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๓.๙๒
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๑๑	๒๑.๕๗
รวม	๕๑	

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	๓๖ (๗๐.๕๙)	๑๓ (๒๕.๔๙)	-	-	๒ (๓.๙๒)	๔.๕๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๖ (๗๐.๕๙)	๑๕ (๒๙.๔๑)	-	-	-	๔.๗๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๘ (๗๔.๕๑)	๑๓ (๒๕.๔๙)	-	-	-	๔.๗๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๙ (๗๖.๔๗)	๑๒ (๒๓.๕๓)	-	-	-	๔.๗๖
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๘ (๗๔.๕๑)	๑๓ (๒๕.๔๙)	-	-	-	๔.๗๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๔ (๖๖.๖๗)	๑๗ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๕ (๖๘.๖๓)	๑๖ (๓๑.๓๗)	-	-	-	๔.๖๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๑ (๖๐.๗๘)	๒๐ (๓๙.๒๒)	-	-	-	๔.๖๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๔ (๖๖.๖๗)	๑๗ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๖
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๕ (๒๙.๔๑)	๒๒ (๔๓.๑๔)	๑๒ (๒๓.๕๓)	๒ (๓.๙๒)	-	๓.๙๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๓๓.๓๓)	๒๕ (๔๙.๐๒)	๘ (๑๕.๖๙)	๑ (๑.๙๖)	-	๔.๑๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๓ (๔๕.๑๐)	๒๑ (๔๑.๑๘)	๕ (๙.๘๐)	๒ (๓.๙๒)	-	๔.๒๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๓๕.๒๙)	๑๘ (๓๕.๒๙)	๑๒ (๒๓.๕๓)	๓ (๕.๘๙)	-	๔.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๒๓.๕๓)	๑๒ (๒๓.๕๓)	๑๖ (๓๑.๓๗)	๗ (๑๓.๗๓)	๔ (๗.๘๔)	๓.๔๑
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๑๗ (๓๓.๓๓)	๑๙ (๓๗.๒๕)	๑๐ (๑๙.๖๑)	๕ (๙.๘๐)	-	๓.๙๔
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๕ (๖๘.๖๓)	๑๕ (๒๙.๔๐)	๑ (๑.๙๖)	-	-	๔.๖๖
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๒ (๖๒.๗๕)	๑๗ (๓๓.๓๓)	๒ (๓.๙๒)	-	-	๔.๕๘
รวมเฉลี่ย							๓.๖๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsathansuk และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ และคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คือ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ไม่มี

จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน
กองสวัสดิการสังคม

๔. จุดให้บริการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

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

- งานการส่งเสริมอาชีพ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานส่งเสริมอาชีพ) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๓๑.๘๘
หญิง	๔๓	๖๒.๓๒
ไม่ระบุ	๔	๕.๘๐
รวม	๖๙	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๘๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๒	๑๗.๓๙
๓๑ – ๔๐ ปี	-	-
๔๑ – ๕๐ ปี	๘	๑๑.๕๙
๕๐ – ๖๐ ปี	๒๖	๓๗.๖๘
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๙	๒๗.๔๑

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๖	๘.๗๐
รวม	๖๙	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๒๑.๗๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๖	๒๓.๑๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๙	๒๗.๕๔
ปริญญาตรี	๑๓	๑๘.๘๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๔๕
ไม่ระบุ	๕	๗.๒๔
รวม	๖๙	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๕	๗.๒๕
ค้าขาย	๗	๑๐.๑๔
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๑.๔๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๒๓.๑๙
งานบ้าน	๑๘	๒๖.๐๙
อาชีพอิสระ	๙	๑๓.๐๔
รับจ้าง	๒	๒.๙๐
อื่น ๆ	๒	๒.๙๐
ไม่ระบุ	๙	๑๓.๐๔
รวม	๖๙	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๖๕	๙๔.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๒	๒.๙๐
ไม่ระบุ	๒	๒.๙๐
รวม	๖๙	

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	๕๘ (๘๔.๐๖)	๑๑ (๑๕.๙๔)	-	-	-	๔.๘๔
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕๖ (๘๑.๑๖)	๑๓ (๑๘.๘๔)	-	-	-	๔.๘๑
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๕๙ (๘๕.๕๑)	๑๐ (๑๔.๔๙)	-	-	-	๔.๘๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๕ (๗๙.๗๑)	๑๔ (๒๐.๒๙)	-	-	-	๔.๗๙
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๘ (๖๙.๕๗)	๒๑ (๓๐.๔๓)	-	-	-	๔.๖๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๗ (๖๘.๑๒)	๒๒ (๓๑.๘๘)	-	-	-	๔.๖๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๕๒ (๗๕.๓๖)	๑๗ (๒๔.๖๔)	-	-	-	๔.๗๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๖ (๖๖.๖๗)	๒๓ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๕๑ (๗๓.๙๑)	๑๘ (๒๖.๐๙)	-	-	-	๔.๗๓
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๗ (๖๘.๑๒)	๒๒ (๓๑.๘๘)	-	-	-	๔.๖๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๗ (๖๘.๑๒)	๒๒ (๓๑.๘๘)	-	-	-	๔.๖๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๐ (๕๗.๙๗)	๒๙ (๔๒.๐๓)	-	-	-	๔.๕๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕๓ (๗๖.๘๑)	๑๖ (๒๓.๑๙)	-	-	-	๔.๗๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕๑ (๗๓.๙๑)	๑๗ (๒๔.๖๔)	๑ (๑.๔๕)	-	-	๔.๗๒
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๕๒ (๗๕.๓๖)	๑๖ (๒๓.๑๙)	๑ (๑.๔๕)	-	-	๔.๗๓
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕๗ (๘๒.๖๑)	๑๒ (๑๗.๓๙)	-	-	-	๔.๘๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕๖ (๘๑.๑๖)	๑๓ (๑๘.๘๔)	-	-	-	๔.๘๑
รวมเฉลี่ย							๔.๗๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานส่งเสริมอาชีพ) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อยเต็มใจ ให้บริการคือ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ตอนนี้อยู่เพราะเราอยู่อาคารชั่วคราวก็เหมาะสมดี
๒. มีพร้อมทุกอย่างแล้ว
๓. ควรปรับปรุงสถานที่สำหรับล้างอุปกรณ์

- งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๓๕.๐๐
หญิง	๕๖	๕๖.๐๐
ไม่ระบุ	๙	๙.๐๐
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑.๐๐
๕๐ - ๖๐ ปี	๖	๖.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗๘	๗๘.๐๐
ไม่ระบุ	๑๓	๑๓.๐๐
รวม	๑๐๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๓	๕๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๑.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๗.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๓๒	๓๒.๐๐
รวม	๑๐๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๑๔	๑๔.๐๐
ค้าขาย	๑๐	๑๐.๐๐
รับราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๔๒	๔๒.๐๐
อาชีพอิสระ	๑	๑.๐๐
รับจ้าง	๑๓	๑๓.๐๐
อื่น ๆ	๔	๔.๐๐
ไม่ระบุ	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๘๑	๘๑.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๑๙	๑๙.๐๐
รวม	๑๐๐	

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	๖๕ (๖๕.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	-	-	๔.๕๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๖๓ (๖๓.๓๐)	๓๐ (๓๐.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	-	-	๔.๕๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๖๗ (๖๗.๐๐)	๒๖ (๒๖.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	-	-	๔.๖๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๕ (๖๕.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	-	-	๔.๕๘
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๖๖ (๖๖.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	-	-	๔.๖๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๔ (๒๔.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	-	-	๔.๖๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๖๗ (๖๗.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	-	-	๔.๖๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖๖ (๖๖.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	-	-	๔.๕๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๖๙ (๖๙.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	-	-	๔.๖๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖๑ (๖๑.๐๐)	๒๙ (๒๙.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	-	-	๔.๕๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖๔ (๖๔.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๙ (๙.๐๐)	-	-	๔.๕๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๗ (๔๗.๐๐)	๔๑ (๔๑.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	-	๔.๓๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๗ (๔๗.๐๐)	๒๙ (๒๙.๐๐)	๑๙ (๑๙.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	-	๔.๑๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕๒ (๕๒.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๔.๑๙
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๓๘ (๓๘.๐๐)	๒๓ (๒๓.๐๐)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๙ (๙.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๓.๗๐
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗๖ (๗๖.๐๐)	๒๑ (๒๑.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	-	-	๔.๗๓
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖๘ (๖๘.๐๐)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	-	-	๔.๖๔
รวมเฉลี่ย							๔.๕๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ไม่มี

- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ (งานกิจการสตรี)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกิจการสตรี) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘	๓๔.๗๘
หญิง	๑๕	๖๕.๒๒
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๓	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๔.๓๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๑.๗๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๓๔.๗๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๓๙.๑๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๓๔.๗๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๓๔.๗๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๘.๗๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔	๑๗.๓๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๔.๓๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๓	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๕	๒๑.๗๔
ค้าขาย	๒	๘.๗๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๘.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๓๕
งานบ้าน	๔	๑๗.๓๙
อาชีพอิสระ	๖	๒๖.๐๗
รับจ้าง	๒	๘.๗๐
อื่น ๆ	๑	๔.๓๕
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๓	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๑	๙๑.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๘.๗๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๓	

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	๑๔ (๖๐.๙)	๘ (๓๔.๘)	๑ (๔.๓)	-	-	๔.๕๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๔๗.๘๓)	๑๑ (๔๗.๘๓)	๑ (๔.๓๕)	-	-	๔.๔๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๙ (๓๙.๑๓)	๑๓ (๕๖.๕๒)	๑ (๔.๓๕)	-	-	๔.๓๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๔๓.๔๘)	๑๒ (๕๒.๑๗)	๑ (๔.๓๕)	-	-	๔.๓๙
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๔๗.๘๓)	๙ (๓๙.๑๓)	๓ (๑๓.๐๔)	-	-	๔.๓๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๑ (๔๗.๘๓)	๙ (๓๙.๑๓)	๓ (๑๓.๐๔)	-	-	๔.๓๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙ (๓๙.๑๓)	๑๒ (๕๒.๑๗)	๒ (๘.๗๐)	-	-	๔.๓๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖ (๒๖.๐๙)	๑๕ (๖๕.๒๒)	๒ (๘.๗๐)	-	-	๔.๑๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๖ (๒๖.๐๙)	๑๔ (๖๐.๘๗)	๓ (๑๓.๐๔)	-	-	๔.๑๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕ (๒๑.๗๔)	๑๓ (๕๖.๕๒)	๕ (๒๑.๗๔)	-	-	๔.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๒๖.๐๙)	๑๒ (๕๒.๑๗)	๕ (๒๑.๗๔)	-	-	๔.๐๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๑๓.๐๔)	๑๑ (๔๗.๘๓)	๙ (๓๙.๑๓)	-	-	๓.๗๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๓๐.๔๓)	๙ (๓๙.๑๓)	๖ (๒๖.๐๙)	๑ (๔.๓๕)	-	๓.๙๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐ (๔๓.๔๘)	๑๐ (๔๓.๔๘)	๓ (๑๓.๐๔)	-	-	๔.๓๐
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๕ (๒๑.๗๔)	๑๓ (๕๖.๕๒)	๕ (๒๑.๗๔)	-	-	๔.๐๐
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๓๙.๑๓)	๑๑ (๔๗.๘๓)	๓ (๑๓.๐๔)	-	-	๔.๒๖
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๓๙.๑๓)	๑๑ (๔๗.๘๓)	๓ (๑๓.๐๔)	-	-	๔.๒๖
รวมเฉลี่ย							๔.๒๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกิจการสตรี) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ห้องน้ำหญิงยังไม่เหมาะสม

- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ (งานผู้สูงอายุ)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๔	๓๘.๖๐
หญิง	๘๖	๖๑.๔๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔๐	๑๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๖	๕๔.๒๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๗	๑๙.๒๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๔.๒๙

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๑	๗.๘๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๗๑
อื่น ๆ	๑๘	๑๒.๘๕
ไม่ระบุ	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๒๐	๑๔.๒๙
ค้าขาย	๑๙	๑๓.๕๗
รับราชการ	๓	๒.๑๔
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๒.๑๔
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๔๑	๒๙.๒๙
อาชีพอิสระ	๒๐	๑๔.๒๙
รับจ้าง	๑๕	๑๐.๗๑
อื่น ๆ	๑๙	๑๓.๕๗
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๓๙	๙๙.๒๙
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๐.๗๑
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔๐	

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	๖๙ (๔๙.๒๙)	๖๔ (๔๕.๗๑)	๕ (๓.๕๗)	๒ (๑.๔๓)	-	๔.๔๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗๐ (๕๐.๐)	๖๖ (๔๗.๑๔)	๔ (๒.๘๖)	-	-	๔.๔๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๖๑ (๔๓.๕๗)	๗๓ (๕๒.๑๔)	๖ (๔.๒๙)	-	-	๔.๓๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๕ (๔๖.๔๓)	๖๘ (๔๘.๕๗)	๗ (๕.๐๐)	-	-	๔.๔๑
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕๑ (๓๖.๔๓)	๘๒ (๕๘.๕๗)	๗ (๕.๐๐)	-	-	๔.๓๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๗ (๓๓.๕๗)	๘๔ (๖๐.๐๐)	๖ (๖.๔๓)	-	-	๔.๒๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๙ (๓๕.๐๐)	๘๔ (๖๐.๐๐)	๗ (๕.๐๐)	-	-	๔.๓๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๘ (๓๔.๒๙)	๘๑ (๕๗.๘๖)	๑๑ (๗.๘๕)	-	-	๔.๒๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔๖ (๓๒.๘๖)	๗๘ (๕๕.๗๑)	๑๖ (๑๑.๔๓)	-	-	๔.๒๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๙ (๒๗.๘๖)	๗๘ (๕๕.๗๑)	๒๓ (๑๖.๔๓)	-	-	๔.๑๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๕๔ (๓๘.๕๗)	๗๕ (๕๓.๕๘)	๑๐ (๗.๑๔)	๑ (๐.๗๑)	-	๔.๓๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๑ (๒๙.๒๙)	๗๗ (๕๕.๐๐)	๒๒ (๑๕.๗๑)	-	-	๔.๑๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕๒ (๓๗.๑๔)	๗๑ (๕๐.๗๒)	๑๗ (๑๒.๑๔)	-	-	๔.๒๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕๔ (๓๘.๕๗)	๗๐ (๕๐.๐๐)	๑๕ (๑๐.๗๒)	๑ (๐.๗๑)	-	๔.๒๖
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๓๙ (๒๗.๘๖)	๔๐ (๒๘.๕๗)	๕๖ (๔๐.๐๐)	๔ (๒.๘๖)	๑ (๐.๗๑)	๓.๘๐
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗๑ (๕๐.๗๑)	๖๐ (๔๒.๘๖)	๙ (๖.๔๓)	-	-	๔.๔๔
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖๗ (๔๗.๘๖)	๖๕ (๔๖.๔๓)	๘ (๕.๗๑)	-	-	๔.๔๒
รวมเฉลี่ย							๔.๒๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานผู้สูงอายุ) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว คือ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. บริการดีมาก
๒. พอใจมาก
๓. สะดวกทุกอย่างคะ

- งานกองทุนสวัสดิการชุมชน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกองทุนสวัสดิการสังคม) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗	๓๕.๐๐
หญิง	๑๓	๖๕.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๖	๘๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๕๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๕.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๕.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๒	๑๐.๐๐
รับราชการ	๓	๑๕.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๗	๓๕.๐๐
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๒	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๖	๓๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๘๕.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๕.๐๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	

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 (๗๕.๐๐)	๕ (๒๕.๐๐)	-	-	-	๔.๗๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๔ (๗๐.๐๐)	๖ (๓๐.๐๐)	-	-	-	๔.๗๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๖๐.๐๐)	๘ (๔๐.๐๐)	-	-	-	๔.๖๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๕๐.๐๐)	๑๐ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๕๐.๐๐)	๙ (๔๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๔๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๔๕.๐๐)	๑๐ (๕๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๔๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐ (๕๐.๐๐)	๙ (๔๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๔๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๔๕.๐๐)	๑๐ (๕๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๔๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗ (๓๕.๐๐)	๑๒ (๖๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๓๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๔๐.๐๐)	๑๐ (๕๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	๔.๓๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๔๕.๐๐)	๑๑ (๕๕.๐๐)	-	-	-	๔.๔๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๕๐.๐๐)	๙ (๔๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๔๕
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๕๐.๐๐)	๑๐ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔ (๗๐.๐๐)	๕ (๒๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๖๕
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๕๐.๐๐)	๗ (๓๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	-	๔.๓๕
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๔๕.๐๐)	๑๑ (๕๕.๐๐)	-	-	-	๔.๔๕
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๕๐.๐๐)	๑๐ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐
รวมเฉลี่ย							๔.๔๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานกองทุนสวัสดิการสังคม) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน และมีที่พักรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีสัดส่วนเท่ากัน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. อยู่ในเกณฑ์ดี
๒. ทุกอย่างดีแล้ว

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓	๖.๒๕
หญิง	๔๕	๙๓.๖๗
ไม่ระบุ	๑	๒.๐๘
รวม	๔๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐๘
๒๑ – ๓๐ ปี	๓๕	๗๒.๙๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๒	๒๕.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	-	-
๕๑ – ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๒๐.๘๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๓	๖๘.๗๕

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔	๘.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๑	๒.๐๘
รวม	๕	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๔	๘.๓๓
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๓๗	๗๗.๐๘
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๖	๑๒.๕๐
อื่น ๆ	๑	๒.๐๘
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๔๕	๙๓.๗๕
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๓	๖.๒๕
รวม	๕	

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	๔๖ (๙๕.๘๓)	๒ (๔.๑๗)	-	-	-	๔.๙๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๓ (๘๙.๖๐)	๕ (๑๐.๔๐)	-	-	-	๔.๘๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๔๑ (๘๕.๔๐)	๗ (๑๔.๖๐)	-	-	-	๔.๘๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๓ (๘๙.๖๐)	๕ (๑๐.๔๐)	-	-	-	๔.๘๙
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๑ (๘๕.๔๐)	๗ (๑๔.๖๐)	-	-	-	๔.๘๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๒ (๘๗.๕๐)	๖ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔.๘๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๒ (๘๗.๕๐)	๖ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔.๘๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๘ (๕๘.๓๐)	๒๐ (๔๑.๗๐)	-	-	-	๔.๕๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔๐ (๘๓.๓๐)	๘ (๑๖.๗๐)	-	-	-	๔.๘๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๔ (๙๑.๖๗)	๓ (๖.๒๕)	๑ (๒.๐๘)	-	-	๔.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๐ (๘๓.๓๐)	๘ (๑๖.๗๐)	-	-	-	๔.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๓ (๖๘.๗๕)	๑๕ (๓๑.๒๕)	-	-	-	๔.๖๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๐ (๘๓.๓๐)	๘ (๑๖.๗๐)	-	-	-	๔.๘๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๐ (๘๓.๓๓)	๗ (๑๔.๕๙)	๑ (๒.๐๘)	-	-	๔.๘๑
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๓๑ (๖๔.๖๐)	๑๗ (๓๕.๔๐)	-	-	-	๔.๖๔
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๗ (๗๗.๑๐)	๑๑ (๒๒.๙๐)	-	-	-	๔.๘๘
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๓ (๖๘.๗๕)	๑๕ (๓๑.๒๕)	-	-	-	๔.๖๘
รวมเฉลี่ย							๔.๘๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑ ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก) กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙	๔๗.๔๐
หญิง	๑๐	๕๒.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๑	๕.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๖.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๑.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๓๖.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๐.๕๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๕.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๑๕.๗๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๔	๗๓.๖๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๕.๓๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๓	๑๕.๘๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๕.๓๐
อื่น ๆ	๑๕	๗๘.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๘๔.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๐.๕๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๑	๕.๓๐
รวม	๑๙	

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	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	-	-	๔.๙๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	-	-	๔.๘๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อรัน เต็มใจให้บริการ	๗ (๓๖.๘๐)	๑๑ (๕๗.๙๐)	๑ (๕.๓๐)	-	-	๔.๓๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๔๗.๕๐)	๙ (๔๗.๕๐)	๑ (๕.๓๐)	-	-	๔.๒๑
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๖๘.๕๐)	๖ (๓๑.๖๐)	-	-	-	๔.๖๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๔๗.๕๐)	๑๐ (๕๒.๖๐)	-	-	-	๔.๔๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๕ (๗๘.๙๐)	๔ (๒๑.๑๐)	-	-	-	๔.๗๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖ (๓๑.๖๐)	๖ (๓๑.๖๐)	๗ (๓๖.๘๐)	-	-	๓.๙๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗ (๓๖.๘๔)	๗ (๓๖.๘๔)	๕ (๒๖.๓๒)	-	-	๔.๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖ (๓๑.๖๐)	๘ (๔๒.๑๐)	๕ (๒๖.๓๐)	-	-	๔.๐๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๓๑.๖๐)	๙ (๔๗.๕๐)	๔ (๒๑.๑๐)	-	-	๔.๑๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๖ (๓๑.๖๐)	๓ (๑๕.๘๐)	๑๐ (๕๒.๖๐)	-	-	๓.๗๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๓๖.๘๐)	๕ (๒๖.๓๐)	๗ (๓๖.๘๐)	-	-	๔.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๕๗.๙๐)	๕ (๒๖.๓๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	-	๔.๔๒
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๑๕.๘๐)	๓ (๑๕.๘๐)	๗ (๓๖.๘๐)	๖ (๓๑.๖๐)	-	๓.๑๕
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗ (๓๖.๘)	๑๐ (๕๒.๖)	๒ (๑๐.๕๓)	-	-	๔.๒๖
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๕๗.๙๐)	๗ (๓๖.๘๐)	๑ (๕.๓๐)	-	-	๔.๕๒
รวมเฉลี่ย							๔.๒๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการสังคมสงเคราะห์ (งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ให้บริการดีมากคะ

จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ
กองช่าง

๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๗	๓๔.๗๐
หญิง	๒๙	๕๙.๒๐
ไม่ระบุ	๓	๖.๑๐
รวม	๔๙	
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๔.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๔.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	๓๘.๘๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๖.๑๐
ไม่ระบุ	๔	๘.๑๐
รวม	๔๙	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๒๐.๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๓	๒๖.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๖.๑๐
ปริญญาตรี	๑๒	๒๔.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๘.๑๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๗	๑๔.๓๐
รวม	๔๙	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๗	๑๔.๓๐
รับราชการ	๑๓	๒๖.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๘	๓๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒.๐๐
งานบ้าน	๒	๔.๑๐
อาชีพอิสระ	๒	๔.๑๐
รับจ้าง	๒	๔.๑๐
อื่น ๆ	๓	๖.๑๐
ไม่ระบุ	๑	๒.๐๐
รวม	๔๙	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๓๔.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑๑	๒๒.๔๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๒๑	๔๒.๙๐
รวม	๔๙	

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	๗ (๑๔.๒๘)	๒๑ (๔๒.๙๐)	๒๑ (๔๒.๙๐)	-	-	๓.๗๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๖ (๑๒.๒๐)	๒๓ (๔๖.๙๔)	๑๘ (๓๖.๗๐)	๒ (๔.๑๐)	-	๓.๖๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗ (๑๔.๓๐)	๒๑ (๔๒.๙๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	-	๑ (๒.๐๐)	๓.๖๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖ (๑๒.๒๐)	๒๓ (๔๖.๙๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	-	๑ (๒.๐๐)	๓.๖๗
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙ (๑๘.๔๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	-	๑ (๒.๐)	๓.๗๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๒๐.๔๐)	๑๗ (๓๔.๗๐)	๒๒ (๔๔.๙๐)	-	-	๓.๗๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	๙ (๑๘.๔๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๑ (๒.๐๐)	-	๓.๗๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๑๘.๔๐)	๑๖ (๓๒.๗๐)	๒๓ (๔๖.๙๐)	๑ (๒.๐๐)	-	๓.๖๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๒๐.๔๐)	๑๖ (๓๒.๗๐)	๒๓ (๔๖.๙๐)	-	-	๓.๗๓
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๑๖.๓๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๑๗ (๓๔.๗๐)	๒ (๔.๑๐)	๒ (๔.๑๐)	๓.๖๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๑๖.๓๐)	๑๘ (๓๖.๗๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๒ (๔.๑๐)	๑ (๒.๐๐)	๓.๖๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๑๖.๓๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	๒๑ (๔๒.๙๐)	-	๑ (๒.๐๐)	๓.๖๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๑๔.๓๐)	๑๘ (๓๖.๗๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๓ (๖.๑๐)	๑ (๒.๐๐)	๓.๕๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘ (๑๖.๓๐)	๑๗ (๓๔.๗๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๑ (๒.๐๐)	๓ (๖.๑๐)	๓.๕๓
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๑๔.๓๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	๓ (๖.๑๐)	๑ (๒.๐๐)	๓.๕๗
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗ (๑๔.๓๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๑๙ (๓๘.๘๐)	๒ (๔.๑๐)	๑ (๒.๐๐)	๓.๖๑
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๗ (๑๔.๓๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๒๐ (๔๐.๘๐)	๑ (๒.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	๓.๖๓
รวมเฉลี่ย							๓.๖๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ และคิดเป็นร้อยละ ๗๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน คือ ๓.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ไม่มี

ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล
เมืองเขลางค์นคร
กองการศึกษา

๖. จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๓๘.๔๖
หญิง	๒๙	๕๕.๗๗
ไม่ระบุ	๓	๕.๗๗
รวม	๕๒	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๙.๒๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๓.๐๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๑๗.๓๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๓.๘๕
ไม่ระบุ	๖	๑๑.๕๔
รวม	๕๒	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๒๑.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๒๘.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๑๙.๒๐
ปริญญาตรี	๑๔	๒๖.๙๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	๒	๓.๘๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	๕๒	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	๑๕.๔๘
ค้าขาย	๙	๑๗.๓๐
รับราชการ	๓	๕.๗๗
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๑๓.๔๖
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๓	๕.๗๗
อาชีพอิสระ	๓	๕.๗๗
รับจ้าง	๑๔	๒๖.๙๒
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๕	๙.๖๒
รวม	๕๒	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๙	๕๕.๘๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๓.๘๐
หน่วยงานเอกชน	๔	๗.๗๐
ไม่ระบุ	๑๗	๓๒.๗๐
รวม	๕๒	

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	๒๘ (๕๓.๘๐)	๑๗ (๓๒.๗๐)	๔ (๗.๗๐)	๒ (๓.๘๐)	๑ (๑.๙๐)	๔.๒๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔ (๔๖.๒๐)	๒๓ (๔๔.๒๐)	๓ (๕.๘๐)	๒ (๓.๘๐)	-	๔.๓๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๐ (๕๗.๗๐)	๑๗ (๓๒.๗๐)	๔ (๗.๗๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๔๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๗ (๕๑.๙๐)	๑๙ (๓๖.๕๐)	๕ (๙.๖๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๓๘
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๓ (๔๔.๒๓)	๒๓ (๔๔.๒๓)	๖ (๑๑.๕๓)	-	-	๔.๓๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๑ (๔๐.๔๐)	๒๔ (๔๖.๒๐)	๗ (๑๓.๕๐)	-	-	๔.๒๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๔ (๔๖.๒๐)	๒๓ (๔๔.๒๐)	๕ (๙.๖๐)	-	-	๔.๓๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๔ (๔๖.๒๐)	๒๓ (๔๔.๒๐)	๕ (๙.๖๐)	-	-	๔.๓๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๑ (๔๐.๔๐)	๒๕ (๔๘.๑๐)	๖ (๑๑.๕๐)	-	-	๔.๒๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๘ (๓๔.๖๐)	๒๗ (๕๑.๙๐)	๖ (๑๑.๕๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๑๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๒ (๔๒.๓๐)	๒๕ (๔๘.๑๐)	๕ (๙.๖๐)	-	-	๔.๓๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๕ (๔๘.๑๐)	๑๙ (๓๖.๕๐)	๗ (๑๓.๕๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๓๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๔ (๔๖.๒๐)	๒๐ (๓๘.๕๐)	๗ (๑๓.๕๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๒๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๓๒.๗๐)	๒๕ (๔๘.๑๐)	๖ (๑๑.๕๐)	๔ (๗.๗๐)	-	๔.๐๕
๑๕	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๒๘.๘๐)	๒๑ (๔๐.๔๐)	๙ (๑๗.๓๐)	๗ (๑๓.๕๐)	-	๓.๘๔
ด้านผลจากการบริการ							
๑๖	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๖ (๕๐.๐๐)	๒๓ (๔๔.๒๐)	๒ (๓.๘๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๔๒
๑๗	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๖ (๕๐.๐๐)	๒๓ (๔๔.๒๐)	๒ (๓.๘๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๔๒
รวมเฉลี่ย							๔.๒๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจตือรื้อรัน เต็มใจให้บริการ คือ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ไม่มี

จุดประชาสัมพันธ์เทศบาล
เมืองเขลางค์นคร

๗. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร (รอบที่ ๒) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๔๔.๗๐
หญิง	๑๘	๔๗.๔๐
ไม่ระบุ	๓	๗.๙๐
รวม	๓๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๖๐
๒๑ – ๓๐ ปี	-	-
๓๑ – ๔๐ ปี	๕	๑๓.๒๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๑๓.๒๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๖	๔๒.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๒๑.๑๐
ไม่ระบุ	๓	๗.๙๐
รวม	๓๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๑๐.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๒๘.๙๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๑๕.๘๐
ปริญญาตรี	๑๐	๒๖.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๓.๒
อื่น ๆ	-	-

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๒	๕.๓๐
รวม	๓๘	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๔	๑๐.๕๐
ค้าขาย	๗	๑๘.๔๐
รับราชการ	๓	๗.๙๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๕.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒.๖๐
งานบ้าน	๓	๗.๙๐
อาชีพอิสระ	๑๐	๒๖.๓๐
รับจ้าง	๔	๑๐.๕๐
อื่น ๆ	๒	๕.๓๐
ไม่ระบุ	๒	๕.๓๐
รวม	๓๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๑	๕๕.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๑๐.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๕.๓๐
ไม่ระบุ	๑๑	๒๘.๙๐
รวม	๓๘	

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	๒๕ (๖๕.๘๐)	๑๑ (๒๘.๙๐)	๒ (๕.๓๐)	-	-	๔.๖๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๐ (๕๒.๖๐)	๑๖ (๔๒.๑๐)	๒ (๕.๓๐)	-	-	๔.๔๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๑ (๕๕.๓๐)	๑๔ (๓๖.๘๐)	๓ (๗.๕๐)	-	-	๔.๔๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒ (๕๗.๕๐)	๑๔ (๓๖.๘๐)	๒ (๕.๓๐)	-	-	๔.๕๒
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๔ (๑๐.๕๐)	-	-	๔.๒๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔ (๓๖.๘๐)	๑๘ (๔๗.๕๐)	๖ (๑๕.๘๐)	-	-	๔.๒๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๔๒.๑๐)	๑๗ (๔๔.๗๐)	๕ (๑๓.๒๐)	-	-	๔.๒๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๓๖.๘๐)	๑๗ (๔๔.๗๐)	๗ (๑๘.๕๐)	-	-	๔.๑๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๖ (๔๒.๑๐)	๑๖ (๔๒.๑๐)	๖ (๑๕.๘๐)	-	-	๔.๒๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖ (๑๕.๘๐)	๑๘ (๔๗.๕๐)	๙ (๒๓.๗๐)	๒ (๕.๓๐)	๓ (๗.๕๐)	๓.๕๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๒๑.๑๐)	๑๘ (๔๗.๕๐)	๑๐ (๒๖.๓๐)	๒ (๕.๓๐)	-	๓.๘๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๒๑.๑๐)	๑๗ (๔๔.๗๐)	๑๒ (๓๑.๖๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๓.๘๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๖ (๑๕.๘๐)	๑๘ (๔๗.๕๐)	๑๐ (๒๖.๓๐)	๓ (๗.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	๓.๖๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๑๓.๒๐)	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๐ (๒๖.๓๐)	๖ (๑๕.๘๐)	๒ (๕.๓๐)	๓.๓๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๕ (๑๓.๒๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๑๑ (๒๘.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	๒ (๕.๓๐)	๓.๖๓
ด้านผลจากการบริการ							
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๘ (๔๗.๕๐)	๕ (๑๓.๒๐)	-	-	๔.๒๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๔ (๑๐.๕๐)	-	-	๔.๒๘
รวมเฉลี่ย							๔.๑๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ และคิดเป็นร้อยละ ๘๒ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้น้อง ๆ ที่ทำหน้าที่ส่งเอกสารขอให้ส่งตามที่ระบุ
๒. อยากให้เพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ
๓. ควรมีที่นั่งให้กับผู้มารับบริการให้เพียงพอ
๔. สถานที่คับแคบ
๕. ทำงานออฟฟิตใหม่ ควรปรับปรุงการให้บริการสถานที่นั่งกรอกเอกสาร และการให้บริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม
๖. ที่จอดรถคับแคบไม่เป็นระเบียบ ขาดการกำกับ
๗. การแจ้งเหตุว่าไฟชำรุด ล่าช้า รับแจ้งไม่ดำเนินการซ่อม ล่าช้ามาก
๘. การประสานการตอบรับ