

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
(รอบ ๖ เดือนแรก ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒)**

.....

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 ๖๔ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๘	๔๓.๘
หญิง	๓๕	๕๔.๗
ไม่ระบุ	๑	๑.๕
<b>รวม</b>	<b>๖๔</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๗.๘
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๙	๒๙.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๑๗.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๒๓.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๑๔.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๓.๑
ไม่ระบุ	๓	๔.๗
<b>รวม</b>	<b>๖๔</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๐	๓๑.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๗	๔๒.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๓	๒๐.๓
ปริญญาตรี	๓	๔.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	๑	๑.๕
<b>รวม</b>	<b>๖๔</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑๘	๒๘.๑
ค้าขาย	๘	๑๒.๕
รับราชการ	๒	๓.๑
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๖.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๗.๘
งานบ้าน	๔	๖.๓
อาชีพอิสระ	๕	๗.๘
รับจ้าง	๑๘	๒๘.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๔</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๖๐	๙๓.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑.๕
หน่วยงานเอกชน	๓	๔.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๔</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	๕๖ (๕๗.๕)	๘ (๑๒.๕)	-	-	-	๔.๘๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕๐ (๗๘.๑)	๑๔ (๒๑.๙)	-	-	-	๔.๗๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๙ (๗๖.๖)	๑๔ (๒๑.๙)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๗๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๐ (๗๘.๑)	๑๔ (๒๑.๙)	-	-	-	๔.๗๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๙ (๖๐.๙)	๒๕ (๓๙.๑)	-	-	-	๔.๖๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๒ (๖๕.๖)	๒๒ (๓๔.๔)	-	-	-	๔.๖๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๐ (๖๒.๕)	๒๔ (๓๗.๕)	-	-	-	๔.๖๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๖ (๕๖.๓)	๒๗ (๔๒.๒)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๕๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศ หรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๓ (๕๑.๖)	๓๐ (๔๖.๙)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๙ (๗๖.๖)	๑๓ (๒๐.๓)	๒ (๓.๑)	-	-	๔.๗๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๘ (๗๕.๑)	๑๔ (๒๑.๙)	๑ (๑.๕)	๑ (๑.๕)	-	๔.๗๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๘ (๗๕.๑)	๑๔ (๒๑.๙)	๑ (๑.๕)	๑ (๑.๕)	-	๔.๗๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๘ (๗๕.๑)	๑๔ (๒๑.๙)	๑ (๑.๕)	๑ (๑.๕)	-	๔.๗๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๔ (๖๘.๘)	๑๘ (๒๘.๑)	๑ (๑.๕)	๑ (๑.๕)	-	๔.๖๔
๑๕	มีบริการ wifi	๓๗ (๕๗.๘)	๒๕ (๓๙.๑)	๑ (๑.๕)	๑ (๑.๕)	-	๔.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๙ (๔๕.๓)	๓๓ (๕๑.๗)	๑ (๑.๕)	๑ (๑.๕)	-	๔.๓๗
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๘ (๗๕.๐)	๑๖ (๒๕.๐)	-	-	-	๔.๗๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔๕ (๗๐.๓)	๑๙ (๒๙.๗)	-	-	-	๔.๗๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๙ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๗	๒๘.๗
หญิง	๙๒	๗๑.๓
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๙	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๒	๔๘.๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๑๒.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๓.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๒๘.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	๑๐	๗.๘
รวม	๑๒๙	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๙	๒๒.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๔	๑๐.๙
ปริญญาตรี	๗๗	๕๙.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๗.๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๙	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๑๕	๑๑.๖
รับราชการ	๙	๗.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖๕	๕๐.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๗.๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๓	๑๐.๑
รับจ้าง	๑๘	๑๔.๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๙	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๖๔	๔๙.๖
หน่วยงานภาครัฐ	๓๓	๒๕.๖
หน่วยงานเอกชน	๗	๕.๔
ไม่ระบุ	๒๕	๑๙.๔
รวม	๑๒๙	

**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	๔๘ (๓๗.๒)	๗๒ (๕๕.๘)	๙ (๗.๐)	-	-	๔.๓๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๖ (๒๐.๑)	๘๖ (๖๖.๗)	๑๗ (๑๓.๒)	-	-	๔.๐๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๕๓ (๔๑.๑)	๗๔ (๕๗.๔)	๒ (๑.๕)	-	-	๔.๓๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๓ (๒๕.๖)	๘๙ (๖๙.๐)	๗ (๕.๔)	-	-	๔.๒๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗ (๑๓.๒)	๙๕ (๗๓.๖)	๑๗ (๑๓.๒)	-	-	๔.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๑๓.๒)	๑๐๑ (๗๘.๓)	๑๑ (๘.๕)	-	-	๔.๐๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๓ (๒๕.๖)	๖๑ (๔๗.๓)	๓๕ (๒๗.๑)	-	-	๓.๙๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	-	๕๙ (๔๕.๗)	๗๐ (๕๔.๓)	-	-	๓.๔๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๕๙ (๔๕.๗)	๖๓ (๔๘.๙)	๗ (๕.๔)	-	-	๓.๔๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๙ (๒๒.๕)	๘๓ (๖๔.๓)	๑๗ (๑๓.๒)	-	-	๓.๐๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	-	๒๕ (๑๙.๓)	๗๓ (๕๖.๖)	๒๒ (๑๗.๑)	๙ (๗.๐)	๒.๘๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๗ (๕.๔)	๒๐ (๑๕.๕)	๖๑ (๔๗.๓)	๔๑ (๓๑.๘)	-	๒.๙๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	-	๑๓ (๑๐.๑)	๖๔ (๔๙.๖)	๔๐ (๓๑.๐)	๑๒ (๙.๓)	๒.๖๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	-	๖ (๔.๖)	๖๑ (๔๗.๓)	๖๒ (๔๘.๑)	-	๒.๕๖
๑๕	มีบริการ wifi	-	๑๘ (๑๔.๐)	๙๗ (๗๕.๒)	๔ (๓.๐)	๑๐ (๗.๘)	๒.๙๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	-	๑๓ (๑๐.๑)	๘๓ (๖๔.๓)	๑๙ (๑๔.๗)	๑๔ (๑๐.๙)	๒.๗๓
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๗.๐)	๑๑๒ (๘๖.๘)	-	๘ (๖.๒)	-	๓.๙๔
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๗.๐)	๑๑๒ (๘๖.๘)	-	๘ (๖.๒)	-	๓.๙๔

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ และคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อยร่น เต็มใจให้บริการคือ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๑ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๐	๓๙.๒
หญิง	๓๐	๕๘.๘
ไม่ระบุ	๑	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๙.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๗.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๓๑.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๕.๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๕.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖	๑๑.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๙	๓๗.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๑๙.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๑	๒๑.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๙.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๒.๐
ค้าขาย	๒๕	๔๙.๐
รับราชการ	๑	๒.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๘	๑๕.๗
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๒.๐
อาชีพอิสระ	๓	๕.๙
รับจ้าง	๗	๑๓.๗
อื่น ๆ	๓	๕.๘
ไม่ระบุ	๒	๓.๙
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๕๐	๙๘.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๑	๒.๐
<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	๓๕ (๖๘.๖)	๑๕ (๒๙.๔)	-	-	๑ (๒.๐)	๔.๖๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๒ (๖๒.๗)	๑๙ (๓๗.๓)	-	-	-	๔.๖๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๓ (๖๔.๗)	๑๘ (๓๕.๓)	-	-	-	๔.๖๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๒ (๖๒.๗)	๑๘ (๓๕.๓)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๖๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๗ (๕๒.๙)	๒๔ (๔๗.๑)	-	-	-	๔.๕๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๘ (๕๔.๙)	๒๒ (๔๓.๑)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๕๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๔ (๔๗.๑)	๒๗ (๕๒.๙)	-	-	-	๔.๔๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๓ (๔๕.๑)	๒๑ (๔๑.๒)	๗ (๑๓.๗)	-	-	๔.๓๑
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๗ (๕๒.๙)	๒๓ (๔๕.๑)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๒๗.๕)	๓๒ (๖๒.๗)	๔ (๗.๘)	๑ (๒.๐)	-	๔.๑๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๙ (๓๗.๓)	๒๗ (๕๒.๙)	๔ (๗.๘)	๑ (๒.๐)	-	๔.๒๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๘ (๓๕.๓)	๒๘ (๕๔.๙)	๔ (๗.๘)	๑ (๒.๐)	-	๔.๒๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๙ (๓๗.๓)	๒๓ (๔๕.๑)	๗ (๑๓.๗)	๒ (๓.๙)	-	๔.๑๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๒๓.๕)	๒๑ (๔๑.๒)	๑๓ (๒๕.๕)	๕ (๙.๘)	-	๓.๗๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๒๗.๕)	๒๐ (๓๙.๒)	๑๔ (๒๗.๕)	๒ (๕.๘)	-	๓.๘๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๒๗.๕)	๒๓ (๔๕.๑)	๑๑ (๒๑.๖)	๓ (๕.๘)	-	๓.๙๔
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๘ (๕๔.๙)	๒๒ (๔๓.๑)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๕๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๗ (๕๒.๙)	๒๔ (๔๗.๑)	-	-	-	๔.๕๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsathansuk และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คือ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

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

#### - งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔๔ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๔	๓๗.๕
หญิง	๘๙	๖๑.๘
ไม่ระบุ	๑	๐.๗
<b>รวม</b>	<b>๑๔๔</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๒.๑

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓๕	๙๓.๗
ไม่ระบุ	๔	๒.๘
รวม	๑๔๔	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๐๙	๗๕.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๖	๑๑.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๐.๗
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๗
อื่น ๆ	๒	๑.๔
ไม่ระบุ	๑๕	๑๐.๔
รวม	๑๔๔	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๓	๑๖.๐
ค้าขาย	๓๗	๒๕.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๐.๗
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๔.๒
รับจ้าง	๖๘	๔๗.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๙	๖.๓
รวม	๑๔๔	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๓๗	๙๕.๑
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๗	๔.๙
รวม	๑๔๔	

**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	๘๘ (๖๑.๑)	๔๙ (๓๔.๐)	๗ (๔.๙)	-	-	๔.๕๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๔ (๕๘.๓)	๕๓ (๓๖.๘)	๗ (๔.๙)	-	-	๔.๕๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘๓ (๕๗.๖)	๕๔ (๓๗.๕)	๗ (๔.๙)	-	-	๔.๕๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๒ (๕๖.๙)	๕๕ (๓๘.๒)	๗ (๔.๙)	-	-	๔.๕๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๗๕ (๕๒.๐)	๖๐ (๔๑.๗)	๙ (๖.๓)	-	-	๔.๔๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗๒ (๕๐.๐)	๖๒ (๔๓.๑)	๑๐ (๖.๙)	-	-	๔.๔๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗๔ (๕๑.๓)	๖๑ (๔๒.๔)	๙ (๖.๓)	-	-	๔.๔๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗๗ (๕๓.๔)	๕๘ (๔๐.๓)	๙ (๖.๓)	-	-	๔.๔๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗๐ (๔๘.๖)	๖๖ (๔๕.๘)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๔๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖๔ (๔๔.๔)	๗๒ (๕๐.๐)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๓๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖๖ (๔๕.๘)	๗๐ (๔๘.๖)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๔๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๖๕ (๔๕.๑)	๗๑ (๔๙.๓)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๓๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๖๓ (๔๓.๘)	๗๓ (๕๐.๖)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๓๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๖๒ (๔๓.๑)	๗๔ (๕๑.๓)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๓๗
๑๕	มีบริการ wifi	๖๒ (๔๓.๑)	๗๔ (๕๑.๓)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๓๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๖๑ (๔๒.๔)	๗๕ (๕๑.๐)	๘ (๕.๖)	-	-	๔.๓๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗๕ (๕๒.๐)	๖๒ (๔๓.๑)	๔ (๔.๙)	-	-	๔.๔๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๗๖ (๕๒.๗)	๖๒ (๔๓.๑)	๖ (๔.๒)	-	-	๔.๔๘

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ คือ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- อยากให้ทางเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายชื่อในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยผู้พิการให้ดี ๆ อย่าให้ตก



- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ (งานกิจการสตรี)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานกิจการสตรี กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๖	๕๗.๑
หญิง	๑๑	๓๙.๓
ไม่ระบุ	๑	๓.๖
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๓.๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๒๑.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๐.๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๑.๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒	๔๒.๙
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๑	๓๙.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๑๗.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๓.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๕	๑๗.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	๒	๗.๑
ไม่ระบุ	๔	๑๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๔	๑๔.๓
ค้าขาย	๕	๑๗.๙
รับราชการ	๑	๓.๖
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๗.๑
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๔	๑๔.๓
อาชีพอิสระ	๕	๑๗.๙
รับจ้าง	๔	๑๔.๓
อื่น ๆ	๑	๓.๖
ไม่ระบุ	๒	๗.๑
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๖๐.๗
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๑๗	๓๙.๓
<b>รวม</b>	<b>๒๘</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	๒๑ (๗๕.๐)	๗ (๒๕.๐)	-	-	-	๔.๗๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ (๖๗.๙)	๙ (๓๒.๑)	-	-	-	๔.๖๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๙ (๖๗.๙)	๙ (๓๒.๑)	-	-	-	๔.๖๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗ (๖๐.๗)	๑๑ (๓๙.๓)	-	-	-	๔.๖๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๖๔.๓)	๙ (๓๒.๑)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๖๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๖๐.๗)	๑๐ (๓๕.๗)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๕๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๕๐.๐)	๑๒ (๔๒.๙)	๑ (๓.๖)	๑ (๓.๖)	-	๔.๓๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘ (๖๔.๓)	๙ (๓๒.๑)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๖๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๔๖.๔)	๑๒ (๔๒.๙)	๓ (๑๐.๗)	-	-	๔.๓๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๔๖.๔)	๑๓ (๔๖.๔)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๓๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๖๐.๗)	๑๐ (๓๕.๗)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๕๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๔๖.๔)	๑๓ (๔๖.๔)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๓๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๗ (๖๐.๗)	๑๐ (๓๕.๗)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๕๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๙ (๖๗.๙)	๗ (๒๕.๐)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๖๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๕๗.๑)	๑๑ (๓๙.๓)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๕๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๕๗.๑)	๑๑ (๓๙.๓)	๑ (๓.๖)	-	-	๔.๕๓
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๖๔.๓)	๑๐ (๓๕.๗)	-	-	-	๔.๖๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๖๗.๙)	๙ (๓๒.๑)	-	-	-	๔.๖๗

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการงานกิจการสตรี กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ (งานผู้สูงอายุ)

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๒	๖๑.๑
หญิง	๑๐	๒๗.๘
ไม่ระบุ	๔	๑๑.๑
<b>รวม</b>	<b>๓๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๕.๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๙	๘๐.๖
ไม่ระบุ	๕	๑๓.๘
<b>รวม</b>	<b>๓๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๓	๓๖.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๒๗.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๒.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๘	๒๒.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๘
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๓	๘.๓
<b>รวม</b>	<b>๓๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๔	๑๑.๑
ค้าขาย	๔	๑๑.๑
รับราชการ	๑	๒.๘
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒.๘
งานบ้าน	๔	๑๑.๑
อาชีพอิสระ	๗	๑๙.๔
รับจ้าง	๑	๒.๘
อื่น ๆ	๖	๑๖.๗
ไม่ระบุ	๘	๒๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๓๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๓๘.๙
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๒๒	๖๑.๑
<b>รวม</b>	<b>๓๖</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	๒๔ (๖๖.๗)	๑๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๓ (๖๓.๙)	๑๓ (๓๖.๑)	-	-	-	๔.๖๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๖๖.๗)	๑๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๕ (๖๙.๔)	๑๑ (๓๐.๖)	-	-	-	๔.๖๙
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๕๘.๓)	๑๕ (๔๑.๗)	-	-	-	๔.๕๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๒ (๖๑.๑)	๑๔ (๓๘.๙)	-	-	-	๔.๖๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๕๘.๓)	๑๕ (๔๑.๗)	-	-	-	๔.๕๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๑ (๕๘.๓)	๑๔ (๓๘.๙)	๑ (๒.๘)	-	-	๔.๕๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๙ (๕๒.๘)	๑๖ (๔๔.๔)	๑ (๒.๘)	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๘ (๕๐.๐)	๑๓ (๓๖.๑)	๕ (๑๓.๙)	-	-	๔.๓๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๘ (๕๐.๐)	๑๕ (๔๑.๗)	๓ (๘.๓)	-	-	๔.๔๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๙ (๕๒.๘)	๑๔ (๓๘.๙)	๓ (๘.๓)	-	-	๔.๔๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๕ (๔๑.๗)	๑๘ (๕๐.๐)	๒ (๕.๖)	๑ (๒.๘)	-	๔.๓๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๔๗.๒)	๑๕ (๔๑.๗)	๓ (๘.๓)	๑ (๒.๘)	-	๔.๓๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๔๔.๔)	๑๓ (๓๖.๑)	๓ (๘.๓)	-	๔ (๑๑.๑)	๔.๐๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๙ (๕๒.๘)	๑๖ (๔๔.๔)	๑ (๒.๘)	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๕๕.๖)	๑๖ (๔๔.๔)	-	-	-	๔.๕๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๐ (๕๕.๖)	๑๖ (๔๔.๔)	-	-	-	๔.๕๕

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการงานผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีคือ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ห้องน้ำ
- เน้นเรื่องการแจ้งเตือนล่วงหน้า เช่น เบอร์โทรสำนักงานและบุคคลที่ควรติดต่อได้ง่าย
- ควรปรับปรุงตามประเด็นวัดความพึงพอใจที่ยังน้อยอยู่



- งานพัฒนาชุมชน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๔	๕๔.๕
หญิง	๒๐	๔๕.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๔</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๖.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๖	๘๑.๘
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๑๑.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๔</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๖	๓๖.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๑	๔๗.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๖.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๓	๖.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๓
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๔</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๗	๑๕.๙
รับราชการ	๑	๒.๓
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๖.๘
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๔.๕
อาชีพอิสระ	๑๓	๒๙.๕
รับจ้าง	๑๔	๓๑.๘
อื่น ๆ	๔	๙.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๔</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๑	๙๓.๒
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๖.๘
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๔</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	๔๔ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๑ (๙๓.๒)	๓ (๖.๘)	-	-	-	๔.๙๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๔๓ (๙๗.๗)	๑ (๒.๓)	-	-	-	๔.๙๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๒ (๙๕.๕)	๒ (๔.๕)	-	-	-	๔.๙๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๑ (๙๓.๒)	๓ (๖.๘)	-	-	-	๔.๙๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๖ (๘๑.๘)	๘ (๑๘.๒)	-	-	-	๔.๘๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๒ (๙๕.๕)	๒ (๔.๕)	-	-	-	๔.๙๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๙ (๘๘.๖)	๕ (๑๑.๔)	-	-	-	๔.๘๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔๒ (๙๕.๕)	๒ (๔.๕)	-	-	-	๔.๙๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๖ (๘๑.๘)	๘ (๑๘.๒)	-	-	-	๔.๘๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๐ (๙๐.๙)	๔ (๙.๑)	-	-	-	๔.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๑ (๙๓.๒)	๒ (๔.๕)	-	๑ (๒.๓)	-	๔.๘๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๓ (๙๗.๗)	๑ (๒.๓)	-	-	-	๔.๙๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๔ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๔๑ (๙๓.๒)	๑ (๒.๓)	-	๒ (๔.๕)	-	๔.๘๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔๑ (๙๓.๒)	-	๑ (๒.๓)	๒ (๔.๕)	-	๔.๘๑
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๑ (๙๓.๒)	๓ (๖.๘)	-	-	-	๔.๙๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔๓ (๙๗.๗)	๑ (๒.๓)	-	-	-	๔.๙๗

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการงานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ คือ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ และมีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานกองทุนสวัสดิการชุมชน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานกองทุนสวัสดิการสังคม กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๑	๒๗.๗
หญิง	๔๖	๖๐.๕
ไม่ระบุ	๙	๑๑.๘
รวม	<b>๗๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๑.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๕.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๑.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๑๗.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔๐	๕๒.๖
ไม่ระบุ	๘	๑๐.๖
รวม	<b>๗๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๓	๔๓.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๑๙.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๑๓.๒

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๐	๑๓.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๓
อื่น ๆ	๒	๒.๖
ไม่ระบุ	๕	๖.๖
<b>รวม</b>	<b>๗๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑๑	๑๔.๕
ค้าขาย	๑๓	๑๗.๑
รับราชการ	๓	๓.๙
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑๔	๑๘.๔
อาชีพอิสระ	๑๓	๑๗.๑
รับจ้าง	๖	๗.๙
อื่น ๆ	๖	๗.๙
ไม่ระบุ	๑๐	๑๓.๒
<b>รวม</b>	<b>๗๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๐	๕๒.๖
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๒.๖
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๓
ไม่ระบุ	๓๓	๔๓.๔
<b>รวม</b>	<b>๗๖</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	๕๗ (๗๕.๐)	๑๘ (๒๓.๗)	-	-	๑ (๑.๓)	๔.๗๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕๐ (๖๕.๘)	๒๖ (๓๔.๒)	-	-	-	๔.๗๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๕๕ (๗๒.๔)	๑๙ (๒๕.๐)	๒ (๒.๖)	-	-	๔.๖๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๗ (๗๕.๐)	๑๙ (๒๕.๐)	-	-	-	๔.๗๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๖ (๖๐.๕)	๒๙ (๓๘.๒)	๑ (๑.๓)	-	-	๔.๕๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๓ (๕๖.๖)	๓๑ (๔๐.๘)	๒ (๒.๖)	-	-	๔.๕๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๓ (๕๖.๖)	๓๐ (๓๙.๕)	๓ (๓.๙)	-	-	๔.๕๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๖ (๔๗.๔)	๓๔ (๔๔.๗)	๖ (๗.๙)	-	-	๔.๓๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๘ (๕๐.๐)	๓๕ (๔๖.๑)	๑ (๑.๓)	๒ (๒.๖)	-	๔.๔๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๔ (๔๔.๗)	๓๕ (๔๑.๑)	๖ (๗.๙)	-	๑ (๑.๓)	๔.๓๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๐ (๕๒.๖)	๓๔ (๔๔.๗)	๒ (๒.๖)	-	-	๔.๕๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๐ (๓๙.๕)	๓๔ (๔๔.๗)	๑๐ (๑๓.๒)	๒ (๒.๖)	-	๔.๒๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๑ (๕๓.๙)	๓๑ (๗๐.๘)	๔ (๕.๓)	-	-	๔.๔๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๖ (๖๐.๕)	๒๕ (๓๒.๙)	๕ (๖.๖)	-	-	๔.๕๓
๑๕	มีบริการ wifi	๒๓ (๓๐.๓)	๓๐ (๓๙.๕)	๑๐ (๑๓.๒)	๘ (๑๐.๖)	๕ (๖.๖)	๓.๗๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓๘ (๕๐.๐)	๓๔ (๔๔.๗)	๓ (๓.๙)	-	๑ (๑.๓)	๔.๔๒
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๙ (๖๔.๕)	๒๗ (๓๕.๕)	-	-	-	๔.๖๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕๐ (๖๕.๘)	๒๖ (๓๔.๒)	-	-	-	๔.๖๕

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการงานกองทุนสวัสดิการสังคม กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีสัดส่วนเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ถนนจากที่มาโรงเรียนในช่วงฤดูฝนลำบากมาก เพราะมีน้ำขัง
- อยากให้ได้สถานที่ออกกำลังกายของเทศบาลฯ เหมือนสวนสาธารณะเขลางค์นคร
- ที่จอดรถไม่มีร่ม
- ความสะอาดของห้องน้ำ



- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	-	-
หญิง	๒๓	๑๐๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๔.๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๔	๖๑.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๒๖.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๔.๓
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๔.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๔.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๔๗.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗	๓๐.๔

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔	๑๗.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๓</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๑	๔.๓
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๓
งานบ้าน	๑๕	๖๕.๒
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๕	๒๑.๗
อื่น ๆ	๑	๔.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๓</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๓	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๓</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	๒๒ (๙๕.๗)	๑ (๔.๓)	-	-	-	๔.๙๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๒ (๖๕.๗)	๑ (๔.๓)	-	-	-	๔.๙๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๒ (๖๕.๗)	๑ (๔.๓)	-	-	-	๔.๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒ (๖๕.๗)	๑ (๔.๓)	-	-	-	๔.๙๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๙๑.๓)	๒ (๘.๗)	-	-	-	๔.๙๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๑ (๙๑.๓)	๒ (๘.๗)	-	-	-	๔.๙๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๙๑.๓)	๒ (๘.๗)	-	-	-	๔.๙๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๙ (๘๒.๖)	๔ (๑๗.๔)	-	-	-	๔.๘๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๘๗.๐)	๓ (๑๓.๐)	-	-	-	๔.๘๖
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๖ (๖๙.๖)	๗ (๓๐.๔)	-	-	-	๔.๖๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๖๕.๒)	๘ (๓๔.๘)	-	-	-	๔.๖๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕ (๖๕.๒)	๘ (๓๔.๘)	-	-	-	๔.๖๕
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๗๘.๓)	๕ (๒๑.๗)	-	-	-	๔.๗๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๗๓.๙)	๖ (๒๖.๑)	-	-	-	๔.๗๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๕ (๖๕.๒)	๘ (๓๔.๘)	-	-	-	๔.๖๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๖๙.๖)	๗ (๓๐.๔)	-	-	-	๔.๖๙
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๓ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๓ (๑๐๐.๐)	-	-	-	-	๕.๐๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกที่ชัดเจน และบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๖	๔๓.๒
หญิง	๒๑	๕๖.๘
ไม่ระบุ		
<b>รวม</b>	<b>๓๗</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๔๓.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๕๔.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	๑	๒.๗
<b>รวม</b>	<b>๓๗</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๐.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๑	๒๙.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒๐	๕๔.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๗
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๑	๒.๗
<b>รวม</b>	<b>๓๗</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๑	๒.๗
รับราชการ	๘	๒๑.๖
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๑	๒๙.๗
รับจ้าง	๑๖	๔๓.๒
อื่น ๆ	๑	๒.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๗</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๖	๗๐.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๑๓.๕
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๖	๑๖.๒
<b>รวม</b>	<b>๓๗</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 (๔๐.๕)	๑๔ (๓๗.๘)	๘ (๒๑.๗)	-	-	๔.๑๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๓๕.๑)	๑๘ (๔๘.๗)	๖ (๑๖.๒)	-	-	๔.๑๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๔ (๓๗.๘)	๑๘ (๔๘.๗)	๕ (๑๓.๕)	-	-	๔.๒๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๓๕.๑)	๑๖ (๔๓.๒)	๘ (๒๑.๗)	-	-	๔.๑๓
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๓๕.๑)	๒๐ (๕๔.๑)	๔ (๑๐.๘)	-	-	๔.๒๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕ (๔๐.๕)	๑๖ (๔๓.๒)	๖ (๑๖.๒)	-	-	๔.๒๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๔๓.๒)	๑๖ (๔๓.๒)	๕ (๑๓.๕)	-	-	๔.๒๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๓๗.๘)	๒๑ (๕๖.๘)	๒ (๕.๔)	-	-	๔.๓๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๒๙.๗)	๒๔ (๖๔.๙)	๒ (๕.๔)	-	-	๔.๒๔
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๒๙.๗)	๒๔ (๖๔.๙)	๒ (๕.๔)	-	-	๔.๒๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๓๕.๑)	๒๒ (๕๙.๕)	๒ (๕.๔)	-	-	๔.๒๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๓๕.๑)	๑๙ (๕๑.๔)	๕ (๑๓.๕)	-	-	๔.๒๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๔๓.๒)	๒๑ (๕๖.๘)	-	-	-	๔.๔๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๔๕.๙)	๒๐ (๕๔.๑)	-	-	-	๔.๔๕
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๓๗.๘)	๒๒ (๕๙.๕)	๑ (๒.๗)	-	-	๔.๓๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๒๙.๗)	๑๑ (๒๙.๗)	๑๔ (๓๗.๘)	๑ (๒.๗)	-	๓.๘๖
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔ (๓๗.๘)	๒๓ (๖๒.๒)	-	-	-	๔.๓๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๔๕.๙)	๑๙ (๕๑.๔)	๑ (๒.๗)	-	-	๔.๔๓

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



## ๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๓	๔๗.๑
หญิง	๒๗	๓๘.๖
ไม่ระบุ	๑๐	๑๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๔	๒๐.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๘.๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๑๗.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๒๒.๙
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๔.๓
ไม่ระบุ	๕	๗.๑
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๙	๑๒.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๑๗.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๒	๑๗.๑
ปริญญาตรี	๓๐	๔๒.๙

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๔.๓
อื่น ๆ	๑	๑.๔
ไม่ระบุ	๓	๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๑๐	๑๔.๓
ค้าขาย	๑๐	๑๔.๓
รับราชการ	๖	๘.๖
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๖	๒๒.๙
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๔
งานบ้าน	๑	๑.๔
อาชีพอิสระ	๑๗	๒๔.๓
รับจ้าง	๗	๑๐.๐
อื่น ๆ	๑	๑.๔
ไม่ระบุ	๑	๑.๔
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๕๔	๗๗.๒
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๗.๑
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๔
ไม่ระบุ	๑๐	๑๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๗๐</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	๓๒ (๔๕.๗)	๓๕ (๕๐.๐)	๓ (๔.๓)	-	-	๔.๔๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๑ (๔๔.๓)	๓๗ (๕๒.๘)	๒ (๒.๙)	-	-	๔.๔๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๙ (๔๑.๔)	๓๙ (๕๕.๗)	๒ (๒.๙)	-	-	๔.๓๘
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๗ (๓๘.๖)	๓๙ (๕๕.๗)	๔ (๕.๗)	-	-	๔.๓๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๑ (๔๔.๓)	๒๘ (๔๐.๐)	๑๑ (๑๕.๗)	-	-	๔.๒๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๙ (๔๑.๔)	๓๒ (๔๕.๘)	๘ (๑๑.๔)	๑ (๑.๔)	-	๔.๒๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๒ (๔๕.๗)	๓๑ (๔๔.๓)	๖ (๘.๖)	๑ (๑.๔)	-	๔.๓๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๕ (๓๕.๗)	๓๕ (๕๐.๐)	๙ (๑๒.๙)	๑ (๑.๔)	-	๔.๒๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๗ (๓๘.๖)	๓๕ (๕๐.๐)	๗ (๑๐.๐)	๑ (๑.๔)	-	๔.๒๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๔ (๓๔.๓)	๓๑ (๔๔.๓)	๑๕ (๒๑.๔)	-	-	๔.๑๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๗ (๓๘.๖)	๒๘ (๔๐.๐)	๑๔ (๒๐.๐)	๑ (๑.๔)	-	๔.๑๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๖ (๓๗.๒)	๒๘ (๔๐.๐)	๑๕ (๒๑.๔)	๑ (๑.๔)	-	๔.๑๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๙ (๔๑.๔)	๒๕ (๓๕.๘)	๑๕ (๒๑.๔)	๑ (๑.๔)	-	๔.๑๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๖ (๓๗.๒)	๒๔ (๓๔.๓)	๑๕ (๒๑.๔)	๔ (๕.๗)	๑ (๑.๔)	๔.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๒๒ (๓๑.๔)	๒๘ (๔๐.๐)	๑๔ (๒๐.๐)	๖ (๘.๖)	-	๓.๙๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๒ (๓๑.๕)	๒๙ (๔๑.๔)	๑๔ (๒๐.๐)	๕ (๗.๑)	-	๓.๙๗
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๒๘.๕)	๔๔ (๖๒.๙)	๖ (๘.๖)	-	-	๔.๒๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๐ (๒๘.๕)	๔๔ (๖๒.๙)	๖ (๘.๖)	-	-	๔.๒๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๙๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๗๙	๒๗.๒
หญิง	๒๐๔	๗๐.๔
ไม่ระบุ	๗	๒.๔
<b>รวม</b>	<b>๒๙๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๒.๑
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๙	๒๓.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๖	๒๖.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๑	๑๗.๖
๕๐ - ๖๐ ปี	๖๐	๒๐.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๕	๕.๒
ไม่ระบุ	๑๓	๔.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๙๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖๘	๒๓.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘๘	๓๐.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๙	๑๖.๙
ปริญญาตรี	๖๗	๒๓.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	๑	๐.๓
ไม่ระบุ	๑๕	๕.๒
รวม	๒๙๐	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๔๓	๑๔.๘
ค้าขาย	๖๐	๒๐.๗
รับราชการ	๑๔	๔.๘
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓๓	๑๑.๔
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๒.๔
งานบ้าน	๑๗	๕.๙
อาชีพอิสระ	๒๔	๘.๓
รับจ้าง	๘๑	๒๗.๙
อื่น ๆ	๒	๐.๗
ไม่ระบุ	๙	๓.๑
รวม	๒๙๐	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๒๑	๗๖.๒
หน่วยงานภาครัฐ	๑๙	๖.๖
หน่วยงานเอกชน	๑๑	๓.๘
ไม่ระบุ	๓๙	๑๓.๔
รวม	๒๙๐	

**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	๑๓๐ (๔๔.๘)	๑๔๔ (๔๙.๗)	๑๖ (๕.๕)	-	-	๔.๓๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๘ (๔๐.๗)	๑๕๗ (๕๔.๑)	๑๕ (๕.๒)	-	-	๔.๓๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๑๗ (๔๐.๔)	๑๕๕ (๕๓.๔)	๑๘ (๖.๒)	-	-	๔.๓๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๑๓ (๓๙.๐)	๑๕๙ (๕๔.๘)	๑๘ (๖.๒)	-	-	๔.๓๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑๓ (๓๙.๐)	๑๕๒ (๕๒.๔)	๒๕ (๘.๖)	-	-	๔.๓๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙๗ (๓๓.๕)	๑๖๖ (๕๗.๒)	๒๗ (๙.๓)	-	-	๔.๒๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐๙ (๓๗.๕)	๑๖๒ (๕๕.๙)	๑๙ (๖.๖)	-	-	๔.๓๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๙ (๓๐.๗)	๑๖๘ (๕๗.๙)	๓๓ (๑๑.๔)	-	-	๔.๑๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘๖ (๒๙.๗)	๑๗๕ (๖๐.๓)	๒๘ (๙.๗)	๑ (๐.๓)	-	๔.๑๙
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๐๙ (๓๗.๕)	๑๔๒ (๔๙.๐)	๓๗ (๑๒.๘)	๒ (๐.๗)	-	๔.๒๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๒๕ (๔๓.๑)	๑๓๔ (๔๖.๒)	๓๑ (๑๐.๗)	-	-	๔.๓๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐๘ (๓๗.๒)	๑๕๐ (๕๑.๗)	๓๒ (๑๑.๑)	-	-	๔.๒๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑๒ (๓๘.๗)	๑๓๔ (๔๖.๒)	๔๓ (๑๔.๘)	๑ (๐.๓)	-	๔.๒๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑๑ (๓๘.๓)	๑๓๐ (๔๔.๘)	๔๘ (๑๖.๖)	๑ (๐.๓)	-	๔.๒๑
๑๕	มีบริการ wifi	๗๓ (๒๕.๒)	๑๓๘ (๔๗.๖)	๗๕ (๒๕.๙)	๓ (๑.๐)	๑ (๐.๓)	๓.๙๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐๖ (๓๖.๖)	๑๔๖ (๕๐.๓)	๓๘ (๑๓.๑)	-	-	๔.๒๓
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๒๐ (๔๑.๔)	๑๔๔ (๔๙.๗)	๒๖ (๘.๙)	-	-	๔.๓๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒๒ (๔๒.๑)	๒๒ (๗.๖)	-	-	-	๔.๓๔

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการเข้ารับบริการของประชาชนของประชาชนอย่างชัดเจนในแต่ละจุดรับบริการ
- อยากให้เพิ่มคุณครูอีก ๑ คน
- ที่จอดรถและเจ้าหน้าที่



### ๗. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๑ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๒	๕๓.๗
หญิง	๑๘	๔๓.๘
ไม่ระบุ	๑	๒.๔
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๗.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๔.๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๙.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๓๔.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๒๒.๐
ไม่ระบุ	๕	๑๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๑๒.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๙.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๙	๒๒.๐
ปริญญาตรี	๑๓	๓๑.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๒.๒

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	๑	๒.๔
ไม่ระบุ	๔	๙.๘
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๕	๑๒.๒
ค้าขาย	๘	๑๙.๔
รับราชการ	๒	๔.๙
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๑๒.๒
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๔.๙
อาชีพอิสระ	๔	๙.๘
รับจ้าง	๔	๙.๘
อื่น ๆ	๕	๑๒.๒
ไม่ระบุ	๖	๑๔.๖
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓๐	๗๓.๒
หน่วยงานภาครัฐ	๖	๑๔.๖
หน่วยงานเอกชน	๒	๔.๙
ไม่ระบุ	๓	๗.๓
<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	๓๐ (๗๓.๒)	๑๐ (๒๔.๔)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๗๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๘ (๖๘.๓)	๑๒ (๒๙.๓)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๖๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๗ (๖๖)	๑๓ (๓๑.๖)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๖๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๒ (๗๘.๑)	๘ (๑๙.๕)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๗๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๖ (๖๓.๕)	๑๓ (๓๑.๖)	๒ (๔.๙)	-	-	๔.๕๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๕ (๖๑.๐)	๑๔ (๓๔.๑)	๒ (๔.๙)	-	-	๔.๕๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๕ (๖๑.๐)	๑๕ (๓๖.๖)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๕๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๓ (๕๖.๑)	๑๕ (๓๖.๖)	๓ (๗.๓)	-	-	๔.๔๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๓ (๕๖.๑)	๑๖ (๓๙.๐)	๒ (๔.๙)	-	-	๔.๕๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๔๑.๕)	๑๑ (๒๖.๘)	๑๒ (๒๙.๓)	-	๑ (๒.๔)	๔.๐๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๔๑.๕)	๑๓ (๓๑.๖)	๑๐ (๒๔.๔)	-	๑ (๒.๔)	๔.๐๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๖ (๓๙.๐)	๑๕ (๓๖.๖)	๑๐ (๒๔.๔)	-	-	๔.๑๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔ (๓๔.๑)	๑๓ (๓๑.๖)	๑๒ (๒๙.๓)	๑ (๒.๔)	๑ (๒.๔)	๓.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔ (๓๔.๑)	๙ (๒๒.๐)	๙ (๒๒.๐)	๗ (๑๗.๑)	๒ (๔.๙)	๓.๖๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๕ (๓๖.๖)	๑๐ (๒๔.๔)	๑๑ (๒๖.๘)	๓ (๗.๓)	๒ (๔.๙)	๓.๘๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๓๖.๖)	๑๒ (๒๙.๓)	๑๐ (๒๔.๔)	๒ (๔.๙)	๒ (๔.๙)	๓.๘๗
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๑ (๕๑.๒)	๑๗ (๔๑.๕)	๓ (๗.๓)	-	-	๔.๔๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๑ (๕๑.๒)	๑๘ (๔๓.๙)	๒ (๔.๙)	-	-	๔.๔๖

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คือ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี