

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
(รอบ ๖ เดือนหลัง ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)**

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๔. จุดให้บริการ กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย 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 ๗๐คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

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

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๖	๕๑.๔
หญิง	๓๔	๔๘.๖
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๔.๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๕	๒๑.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๒๗.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๑๘.๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๑๗.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๑๑.๕
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๗.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๑๔.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๗	๒๔.๓
ปริญญาตรี	๓๑	๔๔.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๘.๖
อื่น ๆ	๑	๑.๔
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๗	๑๐
ค้าขาย	๑๙	๒๗.๑
รับราชการ	๑๘	๒๕.๗
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๒	๑๗.๒
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๔.๓
งานบ้าน	๒	๒.๙
อาชีพอิสระ	๕	๗.๑
รับจ้าง	๑	๑.๔
อื่น ๆ	๓	๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๗๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๖๒	๘๘.๖
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๗.๑
หน่วยงานเอกชน	๓	๔.๓
<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	๕๕ (๗๘.๖)	๑๔ (๒๐.๐)	๑ (๑.๔)	-	-	๔.๗๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๑ (๕๘.๖)	๒๙ (๔๑.๔)	-	-	-	๔.๕๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๑ (๕๘.๖)	๒๘ (๔๐.๐)	๑ (๑.๔)	-	-	๔.๕๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๕ (๖๔.๓)	๒๔ (๓๔.๓)	๑ (๑.๔)	-	-	๔.๖๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๔ (๔๘.๖)	๓๓ (๔๗.๑)	๓ (๔.๓)	-	-	๔.๔๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๘ (๔๐.๐)	๓๙ (๕๕.๗)	๓ (๔.๓)	-	-	๔.๓๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗ (๓๘.๖)	๓๙ (๕๕.๗)	๔ (๕.๗)	-	-	๔.๓๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๑ (๓๐.๐)	๓๘ (๕๔.๓)	๑๑ (๑๕.๗)	-	-	๔.๑๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๒๘.๖)	๓๕ (๕๐.๐)	๑๑ (๑๕.๗)	๔ (๕.๗)	-	๔.๐๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๙ (๒๗.๑)	๓๔ (๔๘.๖)	๑๖ (๒๒.๙)	๑ (๑.๔)	-	๔.๐๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๒๑.๔)	๓๙ (๕๕.๗)	๑๕ (๒๑.๔)	๑ (๑.๔)	-	๓.๙๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๑๘.๖)	๓๑ (๔๔.๓)	๒๑ (๓๐.๐)	๕ (๗.๑)	-	๓.๗๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๑๗.๑)	๓๑ (๔๔.๓)	๑๖ (๒๒.๙)	๑๑ (๑๕.๗)	-	๓.๖๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๑๕.๗)	๑๗ (๒๔.๓)	๒๐ (๒๘.๖)	๑๘ (๒๕.๗)	๔ (๕.๗)	๓.๑๘
๑๕	มีบริการ wifi	๖ (๘.๖)	๑๙ (๒๗.๑)	๒๓ (๓๒.๙)	๑๕ (๒๑.๔)	๗ (๑๐.๐)	๓.๐๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๐ (๒๘.๖)	๒๓ (๓๒.๘)	๑๓ (๑๘.๖)	๑๐ (๑๔.๓)	๔ (๕.๗)	๓.๖๔
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๓ (๖๑.๕)	๒๖ (๓๗.๑)	๑ (๑.๔)	-	-	๔.๖๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๓ (๔๗.๑)	๓๖ (๕๑.๔)	๑ (๑.๔)	-	-	๔.๕๗

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ และคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๒ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๑ กันยายน ๒๕๖๒

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๑	๓๔.๔
หญิง	๒๑	๖๕.๖
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๑๘.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๓๗.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๒๘.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๑๕.๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๖.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๒๑.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๑๒.๕
ปริญญาตรี	๑๘	๕๖.๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๑
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๒	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๔	๑๒.๕
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๓	๙.๔
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๖	๕๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๑
อาชีพอิสระ	๔	๑๒.๕
รับจ้าง	๔	๑๒.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๒	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๙	๕๙.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๑๒	๓๗.๕
หน่วยงานเอกชน	๑	๓.๑
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๒	

**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 (๖๕.๖)	๑๐ (๓๑.๓)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๖๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๑ (๖๕.๖)	๑๐ (๓๑.๓)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๖๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๙ (๕๙.๔)	๑๒ (๓๗.๕)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๕๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๑ (๖๕.๖)	๑๑ (๓๔.๔)	-	-	-	๔.๖๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๙ (๕๙.๔)	๑๑ (๓๔.๔)	๒ (๖.๓)	-	-	๔.๕๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๐ (๖๒.๕)	๑๐ (๓๑.๓)	๒ (๖.๒)	-	-	๔.๕๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๘ (๕๖.๓)	๑๓ (๔๐.๖)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๕๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๓๗.๕)	๑๘ (๕๖.๓)	๑ (๓.๑)	๑ (๓.๑)	-	๔.๒๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๓๑.๓)	๒๑ (๖๕.๖)	-	๑ (๓.๑)	-	๔.๒๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๔๓.๘)	๑๖ (๕๐.๐)	๒ (๖.๒)	-	-	๔.๓๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๕๓.๑)	๑๓ (๔๐.๖)	๒ (๖.๒)	-	-	๔.๔๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๕๓.๑)	๑๕ (๔๖.๙)	-	-	-	๔.๕๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๕๖.๓)	๑๓ (๔๐.๖)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๕๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔ (๔๓.๘)	๑๕ (๔๖.๙)	๒ (๖.๒)	๑ (๓.๑)	-	๔.๓๑
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๒๘.๑)	๑๗ (๕๓.๑)	๓ (๙.๔)	๓ (๙.๔)	-	๔.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๓๑.๓)	๖ (๑๘.๘)	๑๔ (๔๓.๘)	๒ (๖.๒)	-	๓.๗๕
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๖๒.๕)	๑๑ (๓๔.๔)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๕๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๕๓.๑)	๑๔ (๔๓.๘)	๑ (๓.๑)	-	-	๔.๕๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คือ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๑ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๑	๒๑.๖
หญิง	๔๐	๗๘.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๑๑.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๓.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๙.๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๓๓.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๙.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๙	๑๗.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๗	๓๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๙.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๘	๓๕.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๙
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓	๕.๙
ค้าขาย	๓๒	๖๒.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๕.๙
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๒.๐
อาชีพอิสระ	๙	๑๗.๖
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	๒	๓.๙
ไม่ระบุ	๑	๒.๐
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๙	๙๖.๑
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๒	๓.๙
<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	๓๒ (๖๒.๗)	๑๘ (๓๕.๓)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๖๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๔ (๖๖.๗)	๑๓ (๒๕.๕)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๕๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๑ (๖๐.๘)	๑๗ (๓๓.๓)	๓ (๕.๙)	-	-	๔.๕๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๔ (๖๖.๗)	๑๓ (๒๕.๕)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๕๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๙ (๕๖.๙)	๑๘ (๓๕.๓)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๔๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๑ (๖๐.๘)	๑๖ (๓๑.๔)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๕๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๖ (๕๑.๐)	๒๑ (๔๑.๒)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๔๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๖ (๕๑.๐)	๒๒ (๔๓.๑)	๓ (๕.๙)	-	-	๔.๔๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๘ (๕๔.๙)	๑๙ (๓๗.๓)	๔ (๗.๘)	-	-	๔.๔๗
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๘ (๓๕.๓)	๒๘ (๕๔.๙)	๓ (๕.๙)	๒ (๓.๙)	-	๔.๒๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๘ (๓๕.๓)	๓๐ (๕๘.๘)	๒ (๓.๙)	๑ (๒.๐)	-	๔.๒๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๒ (๔๓.๑)	๒๖ (๕๑.๐)	๒ (๓.๙)	๑ (๒.๐)	-	๔.๓๕
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๓๕.๓)	๒๖ (๕๑.๐)	๕ (๙.๘)	๒ (๓.๙)	-	๔.๑๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๒๙.๔)	๒๓ (๔๕.๑)	๑๐ (๑๙.๖)	๑ (๒.๐)	๒ (๓.๙)	๓.๙๔
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๒๓.๕)	๒๖ (๕๑.๐)	๑๑ (๒๑.๖)	-	๑ (๒.๐)	๓.๙๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๒๗.๕)	๒๖ (๕๑.๐)	๑๐ (๑๙.๖)	-	๑ (๒.๐)	๔.๐๑
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๘ (๕๔.๙)	๒๐ (๓๙.๒)	๒ (๓.๙)	๑ (๒.๐)	-	๔.๔๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๘ (๕๔.๙)	๑๙ (๓๗.๓)	๓ (๕.๙)	๑ (๒.๐)	-	๔.๔๕

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsathansukhsang และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คือ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

- งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ
- กองทุนสวัสดิการชุมชน
- การรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

#### - งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘๑ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๙	๓๒.๖
หญิง	๑๒๒	๖๗.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๒.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๗๗	๙๗.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๖๕	๙๑.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๓	๗.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑.๗
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓๕	๑๙.๓
ค้าขาย	๓๖	๑๙.๙
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑.๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๖
งานบ้าน	๑	๐.๖
อาชีพอิสระ	๒๙	๑๖.๐
รับจ้าง	๗๗	๔๒.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๘๑	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๑</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	๙๖ (๕๓.๐)	๗๙ (๔๓.๖)	๕ (๒.๘)	๑ (๐.๖)	-	๔.๔๙
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙๓ (๕๑.๔)	๘๒ (๔๕.๓)	๕ (๒.๘)	๑ (๐.๖)	-	๔.๔๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙๓ (๕๑.๔)	๘๒ (๔๕.๓)	๖ (๓.๓)	-	-	๔.๔๘
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙๓ (๕๑.๔)	๘๑ (๔๔.๗)	๗ (๓.๙)	-	-	๔.๔๗
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๑ (๔๔.๘)	๘๖ (๔๗.๕)	๑๔ (๗.๗)	-	-	๔.๓๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗๗ (๔๒.๕)	๙๑ (๕๐.๓)	๑๓ (๗.๒)	-	-	๔.๓๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗๙ (๔๓.๖)	๙๑ (๕๐.๓)	๑๑ (๖.๑)	-	-	๔.๓๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๒ (๔๕.๓)	๘๘ (๔๘.๖)	๑๑ (๖.๑)	-	-	๔.๓๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗๓ (๔๐.๓)	๙๕ (๕๒.๕)	๑๓ (๗.๒)	-	-	๔.๓๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖๙ (๓๘.๑)	๙๓ (๕๑.๔)	๑๖ (๘.๘)	๓ (๑.๗)	-	๔.๒๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๗๘ (๔๓.๑)	๘๓ (๔๕.๙)	๑๖ (๘.๘)	๔ (๒.๒)	-	๔.๒๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๗๘ (๔๓.๑)	๘๒ (๔๕.๓)	๑๗ (๙.๔)	๔ (๒.๒)	-	๔.๒๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘๕ (๔๗.๐)	๖๗ (๓๗.๐)	๑๘ (๙.๙)	๑๑ (๖.๑)	-	๔.๒๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗๗ (๔๒.๕)	๗๒ (๓๙.๙)	๑๖ (๘.๘)	๑๖ (๘.๘)	-	๔.๑๖
๑๕	มีบริการ wifi	๖๕ (๓๕.๙)	๗๗ (๔๒.๕)	๑๘ (๙.๙)	๒๐ (๑๑.๐)	๑ (๐.๖)	๔.๐๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๖๒ (๓๔.๓)	๘๔ (๔๖.๔)	๒๐ (๑๑.๐)	๑๕ (๘.๓)	-	๔.๐๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๖๘ (๓๗.๖)	๘๗ (๔๘.๑)	๒๒ (๑๒.๑)	๔ (๒.๒)	-	๔.๒๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖๙ (๓๘.๑)	๘๗ (๔๘.๑)	๒๒ (๑๒.๑)	๓ (๑.๗)	-	๔.๒๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi คือ ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



- งานกองทุนสวัสดิการชุมชน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๐	๒๑.๗
หญิง	๓๔	๗๓.๙
ไม่ระบุ	๒	๔.๓
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒.๒
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๑๗.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๘.๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๓	๕๐.๐
ไม่ระบุ	๑	๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๐	๔๓.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๒๓.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗	๑๕.๒

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔	๘.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๒
อื่น ๆ	๒	๔.๓
ไม่ระบุ	๑	๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๕	๑๐.๙
ค้าขาย	๓	๖.๕
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๖.๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๕	๑๐.๙
อาชีพอิสระ	๑๒	๒๖.๑
รับจ้าง	๑๑	๒๓.๙
อื่น ๆ	๖	๑๓.๐
ไม่ระบุ	๑	๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๔	๙๕.๖
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๑	๒.๒
ไม่ระบุ	๑	๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</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	๒๘ (๖๐.๙)	๑๘ (๓๙.๑)	-	-	-	๔.๖๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๙ (๖๓.๐)	๑๗ (๓๗.๐)	-	-	-	๔.๖๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๕๒.๒)	๒๐ (๔๓.๕)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๔๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐ (๔๓.๕)	๒๕ (๕๔.๓)	๑ (๒.๒)	-	-	๔.๔๑
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๓๙.๒)	๒๖ (๕๖.๕)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๓๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๒๖.๑)	๓๑ (๖๗.๔)	๓ (๖.๕)	-	-	๔.๑๙
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๘ (๓๙.๑)	๒๔ (๕๒.๒)	๔ (๘.๗)	-	-	๔.๓๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๓๐.๔)	๒๗ (๕๘.๗)	๕ (๑๐.๙)	-	-	๔.๑๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๓๒.๖)	๒๒ (๕๖.๕)	๔ (๘.๗)	-	๑ (๒.๒)	๔.๑๗
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๒ (๒๖.๑)	๒๖ (๕๖.๕)	๗ (๑๕.๒)	-	๑ (๒.๒)	๔.๐๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๖ (๓๔.๘)	๒๗ (๕๘.๗)	๓ (๖.๕)	-	-	๔.๒๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๒๘.๒)	๒๗ (๕๘.๗)	๕ (๑๐.๙)	๑ (๒.๒)	-	๔.๑๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๒๑.๗)	๒๗ (๕๘.๗)	๙ (๑๙.๖)	-	-	๔.๐๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๓ (๒๘.๒)	๒๗ (๕๘.๗)	๕ (๑๐.๙)	-	๑ (๒.๒)	๔.๑๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑ (๒๓.๙)	๒๗ (๕๘.๗)	๖ (๑๓.๐)	-	๒ (๔.๓)	๓.๙๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๐ (๔๓.๕)	๒๔ (๕๒.๒)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๓๙
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๗ (๓๗.๐)	๒๗ (๕๘.๗)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๓๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๔๑.๔)	๒๕ (๕๔.๓)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๓๖

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการงานกองทุนสวัสดิการสังคม กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คือ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ถ้าย้ายมารวมกันที่สำนักงานใหม่คงจะดีขึ้นมาก
- ห้องน้ำควรจะมีให้มาก
- อยากให้เพิ่มห้องเรียน
- ทำโรงจอดรถที่มีหลังคา
- อยากให้รวมกันทั้งหมด คงจะไม่เกิน ๑๐๐ คน อาทิตย์ละ ๑ วันคงจะสนุกดี ก็พอแล้ว

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	-	-
หญิง	๑๐๓	๑๐๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๑๗.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๘๓	๘๐.๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑.๙
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>		
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๗	๒๖.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗๐	๖๘.๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔	๓.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๓</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๙	๘.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๑.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๕๖	๕๔.๓
อาชีพอิสระ	๕	๔.๙
รับจ้าง	๓๒	๓๑.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๓</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๐๓	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๓</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	๗๙ (๗๖.๗)	๒๒ (๒๑.๔)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๕ (๗๒.๘)	๒๖ (๒๕.๓)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๖ (๗๓.๘)	๒๕ (๒๔.๓)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๗ (๗๔.๘)	๒๔ (๒๓.๓)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๙ (๗๖.๗)	๒๒ (๒๑.๔)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๙ (๗๖.๗)	๒๒ (๒๑.๔)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๗ (๗๔.๘)	๒๔ (๒๓.๓)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๙ (๗๖.๗)	๒๒ (๒๑.๔)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๙ (๗๖.๗)	๒๒ (๒๑.๔)	๒ (๑.๙)	-	-	๔.๗๔
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๗ (๗๔.๘)	๑๘ (๑๗.๔)	๘ (๗.๘)	-	-	๔.๖๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๘ (๗๕.๗)	๑๖ (๑๕.๕)	๙ (๘.๗)	-	-	๔.๖๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๘ (๗๕.๗)	๑๖ (๑๕.๕)	๙ (๘.๗)	-	-	๔.๖๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓๖ (๗๓.๘)	๑๘ (๑๗.๕)	๙ (๘.๗)	-	-	๔.๖๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓๗ (๗๔.๘)	๑๗ (๑๖.๕)	๙ (๘.๗)	-	-	๔.๖๖
๑๕	มีบริการ wifi	๓๗ (๗๔.๘)	๑๗ (๑๖.๕)	๙ (๘.๗)	-	-	๔.๖๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓๗ (๗๔.๘)	๑๗ (๑๖.๕)	๙ (๘.๗)	-	-	๔.๖๖
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘๐ (๗๗.๗)	๑๘ (๑๗.๕)	๕ (๔.๙)	-	-	๔.๗๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘๐ (๗๗.๖)	๑๘ (๑๗.๕)	๕ (๔.๙)	-	-	๔.๗๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ และมีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ คือ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ สำหรับระดับค่าความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๓๓.๓
หญิง	๑๐	๖๖.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๔๖.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๔๐.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๓.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ		
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๖.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๑๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๐.๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๙	๖๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ		
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๔	๙๓.๓
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	๑	๖.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</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	๑๔ (๙๓.๓)	๑ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๘๐.๐)	๓ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๙ (๖๐.๐)	๕ (๓๓.๓)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๕๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๑ (๗๓.๓)	๓ (๒๐.๐)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๖๖
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒ (๘๐.๐)	๓ (๒๐.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๖๐.๐)	๖ (๔๐.๐)	-	-	-	๔.๖๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐ (๖๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๗๓.๓)	๓ (๒๐.๐)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๖๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๖๐.๐)	๕ (๓๓.๓)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๕๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๒ (๘๐.๐)	๒ (๑๓.๓)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๗๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๖๖.๗)	๔ (๒๖.๖)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๖๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙ (๖๐.๐)	๖ (๔๐.๐)	-	-	-	๔.๖๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔ (๙๓.๓)	๑ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐ (๖๖.๗)	๕ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๖
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๓๓.๓)	๙ (๖๐.๐)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๒๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๖๖.๗)	๔ (๒๖.๖)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๖๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๘๖.๗)	๑ (๖.๗)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๘๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๘๖.๖)	๑ (๖.๗)	๑ (๖.๗)	-	-	๔.๘๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีเท่ากัน ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและมีห้องน้ำสะอาด มีสัดส่วนเท่ากัน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ สำหรับระดับค่าความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๑๗.๙
หญิง	๒๓	๘๒.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๒๘.๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๕๗.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๗.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๗.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๒๘.๖
ปริญญาตรี	๑๘	๖๔.๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๗.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๘	๒๘.๖
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๕	๑๗.๙
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๓	๔๖.๔
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๒	๗.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๖๔.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๖	๒๑.๔
หน่วยงานเอกชน	๔	๑๔.๓
ไม่ระบุ	-	-
<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)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๕ (๑๗.๙)	๒๑ (๗๕.๐)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๑๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๒๘.๖)	๑๘ (๖๔.๓)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๒๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๓ (๔๖.๔)	๑๓ (๔๖.๔)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๓๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๒๘.๖)	๑๘ (๖๔.๓)	๒ (๗.๑)	-	-	๔.๒๑
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๑๗.๙)	๑๙ (๖๗.๘)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๐๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๑๗.๙)	๑๗ (๖๐.๗)	๖ (๒๑.๔)	-	-	๓.๙๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๕ (๑๗.๙)	๑๙ (๖๗.๘)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๐๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๕ (๑๗.๙)	๑๗ (๖๐.๗)	๖ (๒๑.๔)	-	-	๓.๙๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๕ (๑๗.๙)	๑๙ (๖๗.๘)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๐๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕ (๑๗.๙)	๓ (๑๐.๗)	๒๐ (๗๑.๔)	-	-	๓.๔๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๕ (๑๗.๙)	๘ (๒๘.๖)	๑๕ (๕๓.๕)	-	-	๓.๖๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕ (๑๗.๙)	๑๓ (๔๖.๔)	๑๐ (๓๕.๗)	-	-	๓.๘๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕ (๑๗.๙)	๑๓ (๔๖.๔)	๘ (๒๘.๖)	๒ (๗.๑)	-	๓.๗๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๑๗.๙)	๘ (๒๘.๖)	๑๑ (๓๙.๓)	๒ (๗.๑)	๒ (๗.๑)	๓.๔๒
๑๕	มีบริการ wifi	๒ (๗.๑)	๖ (๒๑.๔)	๑๖ (๕๗.๑)	-	๔ (๑๔.๓)	๓.๐๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒ (๗.๑)	๖ (๒๑.๔)	๑๖ (๕๗.๑)	๒ (๗.๑)	๒ (๗.๑)	๓.๑๔
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕ (๑๗.๙)	๑๙ (๖๗.๘)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๐๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๔๖.๔)	๑๑ (๓๙.๓)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๓๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ และคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



## ๖. จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๗๔	๒๖.๔
หญิง	๑๙๕	๖๙.๗
ไม่ระบุ	๑๑	๓.๙
<b>รวม</b>	<b>๒๘๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๓.๒
๒๐ - ๓๐ ปี	๗๓	๒๖.๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๒๑.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๑	๑๘.๒
๕๐ - ๖๐ ปี	๕๒	๑๘.๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๐	๗.๑
ไม่ระบุ	๑๕	๕.๔
<b>รวม</b>	<b>๒๘๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๗๐	๒๕.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗๑	๒๕.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕๖	๒๐.๐
ปริญญาตรี	๖๓	๒๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๒.๑

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	๑	๐.๔
ไม่ระบุ	๑๓	๔.๖
<b>รวม</b>	<b>๒๘๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓๕	๑๒.๕
ค้าขาย	๔๗	๑๖.๘
รับราชการ	๙	๓.๒
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔๐	๑๔.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๒๒	๗.๙
งานบ้าน	๒๒	๗.๙
อาชีพอิสระ	๑๗	๖.๑
รับจ้าง	๖๙	๒๔.๖
อื่น ๆ	๙	๓.๒
ไม่ระบุ	๑๐	๓.๖
<b>รวม</b>	<b>๒๘๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๔๕	๘๗.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๑๗	๖.๑
หน่วยงานเอกชน	๘	๒.๙
ไม่ระบุ	๑๐	๓.๖
<b>รวม</b>	<b>๒๘๐</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	๑๘๑ (๖๔.๗)	๘๖ (๓๐.๗)	๑๓ (๔.๖)	-	-	๔.๖๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๗๗ (๖๓.๒)	๘๒ (๒๙.๓)	๒๑ (๗.๕)	-	-	๔.๕๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๗๙ (๖๓.๙)	๘๖ (๓๐.๗)	๑๔ (๕.๐)	๑ (๐.๔)	-	๔.๕๘
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗๘ (๖๓.๕)	๘๗ (๓๑.๑)	๑๕ (๕.๔)	-	-	๔.๕๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖๑ (๕๗.๕)	๙๘ (๓๕.๐)	๒๑ (๗.๕)	-	-	๔.๕๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕๔ (๕๕.๐)	๑๐๔ (๓๗.๑)	๒๒ (๗.๙)	-	-	๔.๔๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๓๘ (๔๙.๓)	๑๑๖ (๔๑.๔)	๒๖ (๙.๓)	-	-	๔.๔๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๕๑ (๕๓.๙)	๙๙ (๓๕.๔)	๓๐ (๑๐.๗)	-	-	๔.๔๓
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๔๐ (๕๐.๐)	๑๑๓ (๔๐.๓)	๒๖ (๙.๓)	๑ (๐.๔)	-	๔.๔๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๖๗ (๕๙.๖)	๘๗ (๓๑.๑)	๒๖ (๙.๓)	-	-	๔.๕๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗๒ (๖๑.๕)	๘๘ (๓๑.๔)	๒๐ (๗.๑)	-	-	๔.๕๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๔๓ (๕๑.๑)	๑๐๙ (๓๘.๙)	๒๘ (๑๐.๐)	-	-	๔.๔๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๗๐ (๖๐.๗)	๘๘ (๓๑.๔)	๒๒ (๗.๙)	-	-	๔.๕๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔๙ (๕๓.๒)	๗๙ (๒๘.๒)	๓๔ (๑๒.๒)	๑๘ (๖.๔)	-	๔.๒๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓๐ (๔๖.๔)	๑๑๐ (๓๙.๓)	๒๘ (๑๐.๐)	๔ (๑.๔)	๘ (๒.๙)	๔.๒๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕๑ (๕๓.๙)	๑๐๖ (๓๗.๘)	๒๒ (๗.๙)	๑ (๐.๔)	-	๔.๔๕
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘๔ (๖๕.๗)	๘๔ (๓๐.๐)	๑๒ (๔.๓)	-	-	๔.๖๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗๙ (๖๓.๙)	๙๑ (๓๒.๕)	๑๐ (๓.๖)	-	-	๔.๖๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จุดบริการ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการรับส่งลูกเพราะสถานที่อันตรายมากและมีรถเข้าออกตลอด (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโทกหัวช้าง)
- ที่จอดรถมีน้อย
- อยากให้มีการปรับปรุงสถานที่จอดรถเพราะไม่ค่อยมีที่จอดรถ อยากให้ทางหน่วยงานลงมาดูบ้าง ยิ่งฤดูฝนยิ่งอันตราย

### ๗. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๕ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือน หลัง ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๕	๔๒.๙
หญิง	๒๐	๕๗.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒.๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๒๕.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๔.๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๒๕.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓๑.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๘.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๒๐.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗	๒๐.๐
ปริญญาตรี	๑๕	๔๒.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๘.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๔	๑๑.๔
ค้าขาย	๑๓	๓๗.๑
รับราชการ	๔	๑๑.๔
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๕.๗
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๒.๙
อาชีพอิสระ	๕	๑๔.๓
รับจ้าง	๑	๒.๙
อื่น ๆ	๕	๑๔.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓๓	๙๔.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๒.๙
หน่วยงานเอกชน	๑	๒.๙
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๙ <sup>(๕๔.๒)</sup>	๑๔ <sup>(๔๐.๐)</sup>	๒ <sup>(๕.๗)</sup>	-	-	๔.๔๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ <sup>(๕๔.๒)</sup>	๑๔ <sup>(๔๐.๐)</sup>	๑ <sup>(๒.๙)</sup>	๑ <sup>(๒.๙)</sup>	-	๔.๔๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๙ (๕๔.๒)	๑๔ (๔๐.๐)	๑ (๒.๙)	๑ (๒.๙)	-	๔.๔๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๕๑.๔)	๑๕ (๔๒.๙)	๒ (๕.๗)	-	-	๔.๔๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๐ (๕๗.๑)	๑๑ (๓๑.๔)	๓ (๘.๖)	๑ (๒.๙)	-	๔.๔๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๑ (๖๐.๐)	๑๐ (๒๘.๖)	๔ (๑๑.๔)	-	-	๔.๔๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๖๐.๐)	๙ (๒๕.๗)	๔ (๑๑.๔)	๑ (๒.๙)	-	๔.๔๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘ (๕๑.๔)	๙ (๒๕.๗)	๗ (๒๐.๐)	๑ (๒.๙)	-	๔.๒๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๙ (๕๔.๒)	๑๑ (๓๑.๔)	๓ (๘.๖)	๒ (๕.๗)	-	๔.๓๔
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๖ (๔๕.๗)	๕ (๑๔.๓)	๙ (๒๕.๗)	๔ (๑๑.๔)	๑ (๒.๙)	๓.๘๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๖ (๔๕.๗)	๘ (๒๒.๙)	๙ (๒๕.๗)	๒ (๕.๗)	-	๔.๐๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๔๘.๕)	๑๑ (๓๑.๔)	๕ (๑๔.๓)	๑ (๒.๙)	๑ (๒.๙)	๔.๒๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔ (๔๐.๐)	๘ (๒๒.๙)	๘ (๒๒.๙)	๔ (๑๑.๔)	๑ (๒.๙)	๓.๘๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๓๔.๓)	๔ (๑๑.๔)	๑๐ (๒๘.๖)	๗ (๒๐.๐)	๒ (๕.๗)	๓.๔๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๓๗.๑)	๗ (๒๐.๐)	๖ (๑๗.๑)	๗ (๒๐.๐)	๒ (๕.๗)	๓.๖๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๔๐.๐)	๗ (๒๐.๐)	๘ (๒๒.๙)	๔ (๑๑.๔)	๒ (๕.๗)	๓.๗๗
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๕๑.๔)	๑๒ (๓๔.๓)	๔ (๑๑.๔)	๑ (๒.๙)	-	๔.๓๔
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘ (๕๑.๔)	๑๑ (๓๑.๔)	๕ (๑๔.๓)	๑ (๒.๙)	-	๔.๓๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน คือ ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- สถานที่คับแคบไม่สะดวก
- อยากให้เพิ่มสถานที่จอดรถยนต์เพิ่มอีกครับ
- ไม่มีที่จอดรถยนต์
- สถานที่คับแคบ
- ที่จอดรถ
- ควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการให้บริการ