



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

---



โดย กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
(รอบ ๖ เดือนแรก ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของ  
ทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๔. จุดให้บริการ กองสวัสดิการสังคม
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯ กองช่าง
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

**๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง  
เขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๘๖	๕๓.๗
หญิง	๗๔	๔๖.๓
ไม่ระบุ		
<b>รวม</b>	<b>๑๖๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๓.๘
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๒	๒๐.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๒	๓๖.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๔	๒๗.๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๒๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๒.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๖	๑๖.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕๒	๓๒.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๕	๒๘.๑
ปริญญาตรี	๓๔	๒๑.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑.๙
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓๖	๒๒.๕
ค้าขาย	๑๙	๑๑.๘
รับราชการ	๑๒	๗.๕
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๖	๑๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๘.๘
งานบ้าน	๑๕	๙.๔
อาชีพอิสระ	๒๐	๑๒.๕
รับจ้าง	๒๘	๑๗.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖๐</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๓๔	๘๓.๘
หน่วยงานภาครัฐ	๑๓	๘.๑
หน่วยงานเอกชน	๑๓	๘.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖๐</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	๑๕๓ (๙๕.๒)	๖ (๓.๘)	-	-	๑ (๐.๖)	๔.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕๔ (๙๕.๖)	๖ (๓.๘)	-	-	-	๔.๙๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๕๔ (๙๖.๒)	๖ (๓.๘)	-	-	-	๔.๙๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕๔ (๙๖.๒)	๖ (๓.๘)	-	-	-	๔.๙๖
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๔๙ (๙๓.๑)	๑๑ (๖.๙)	-	-	-	๔.๙๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔๙ (๙๓.๑)	๑๑ (๖.๙)	-	-	-	๔.๙๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔๙ (๙๓.๑)	๑๑ (๖.๙)	-	-	-	๔.๙๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔๙ (๙๓.๑)	๑๑ (๖.๙)	-	-	-	๔.๙๓
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศ หรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๔๙ (๙๓.๑)	๑๑ (๖.๙)	-	-	-	๔.๙๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑๑ (๖๙.๔)	๔๘ (๓๐.๐)	๑ (๐.๖)	-	-	๔.๖๘
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕๘ (๙๘.๗)	๒ (๑.๓)	-	-	-	๔.๙๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕๘ (๙๘.๗)	๒ (๑.๓)	-	-	-	๔.๙๘

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๒ ประเด็น คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และการบริการที่เป็นประโยชน์คือ ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง ๗ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi และ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๕	๔๙.๓
หญิง	๓๖	๕๐.๗
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๗๑	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๘	๕๓.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๙.๙
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑	๑๕.๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๑.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	๗๑	
รวม		
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๕	๒๑.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๙	๒๖.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๓๗	๕๒.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๙	๑๒.๗
ค้าขาย	๑๒	๑๖.๙
รับราชการ	๖	๘.๕
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒๘	๓๙.๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๑๕.๕
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๕	๗.๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๕	๖๓.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๒๖	๓๖.๖
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗๑</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	๒๙ (๔๐.๘๕)	๔๒ (๕๙.๑๕)	-	-	-	๔.๕๙
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๒	๒๔	๕	-	-	๔.๕๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
		(๕๙.๑๕)	(๓๓.๘๐)	(๗.๐๔)			
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๗ (๕๒.๑๑)	๓๔ (๔๗.๘๙)	-	-	-	๔.๕๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๗ (๕๒.๑๑)	๒๙ (๔๐.๘๕)	๕ (๗.๐๔)	-	-	๔.๔๕
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๖ (๕๐.๗๐)	๓๕ (๔๙.๓๐)	-	-	-	๔.๔๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๐ (๔๒.๒๕)	๔๑ (๕๗.๗๕)	-	-	-	๔.๔๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	๓๑ (๔๓.๖๖)	๓๕ (๔๙.๓๐)	๕ (๗.๐๔)	-	-	๔.๓๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๑ (๔๓.๖๖)	๓๕ (๔๙.๓๐)	๕ (๗.๐๔)	-	-	๔.๓๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๐ (๔๒.๒๕)	๔๐ (๕๖.๓๔)	๑ (๑.๔๑)	-	-	๔.๔๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๔ (๔๗.๘๙)	๓๗ (๕๒.๑๑)	-	-	-	๔.๔๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๒ (๕๙.๑๕)	๒๙ (๔๐.๘๕)	-	-	-	๔.๕๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๙ (๔๐.๘๕)	๒๑ (๒๙.๕๗)	๑๒ (๑๖.๙๐)	๙ (๑๒.๖๘)	-	๓.๙๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓๗ (๕๒.๑๑)	๓๔ (๔๗.๘๙)	-	-	-	๔.๔๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๙ (๔๐.๘๕)	๓๗ (๕๒.๑๑)	๕ (๗.๐๔)	-	-	๔.๓๓
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๙.๘๙)	๑๖ (๒๒.๕๓)	๑๐ (๑๔.๐๘)	๙ (๑๒.๖๘)	๒๙ (๔๐.๒๕)	๒.๔๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๑๖.๙๐)	๑๕ (๒๑.๑๓)	๕ (๗.๐๔)	๑๐ (๑๔.๐๘)	๒๙ (๔๐.๘๕)	๒.๕๙
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๕ (๖๓.๓๘)	๒๖ (๓๖.๖๒)	-	-	-	๔.๖๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔๙ (๖๙.๐๑)	๒๒ (๓๑.๙๘)	-	-	-	๔.๖๙



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการที่เป็นประโยชน์ คือ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๐	๔๐.๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๔.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๘.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๑๘.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๔	๒๘.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๗	๓๔.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๑๖.๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๑	๒๒.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๔	๘.๐
ค้าขาย	๒๙	๕๘.๐
รับราชการ	๑	๒.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๖.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๒.๐
อาชีพอิสระ	๘	๑๖.๐
รับจ้าง	๒	๔.๐
อื่น ๆ	๒	๔.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๕	๙๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๖.๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๔.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</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	๒๕ (๕๐.๐)	๒๔ (๔๘.๐)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๔๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๖ (๕๒.๐)	๒๒ (๔๔.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๔๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๔๘.๐)	๒๓ (๔๖.๐)	๓ (๖.๐)	-	-	๔.๔๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๖ (๕๒.๐)	๒๓ (๔๖.๐)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๔๒.๐)	๒๗ (๕๔.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๓๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๓ (๔๖.๐)	๒๕ (๕๐.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๔๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๔๒.๐)	๒๗ (๕๔.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๓๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๔ (๔๘.๐)	๒๓ (๔๖.๐)	๓ (๖.๐)	-	-	๔.๔๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๔๐.๐)	๒๘ (๕๖.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๓๖
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๘ (๓๖.๐)	๓๐ (๖๐.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๓๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๔ (๔๘.๐)	๒๕ (๕๐.๐)	๑ (๒.๐)	-	-	๔.๔๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๔๒.๐)	๒๕ (๕๐.๐)	๔ (๘.๐)	-	-	๔.๓๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๑ (๔๒.๐)	๒๕ (๕๐.๐)	๔ (๘.๐)	-	-	๔.๓๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๑ (๔๒.๐)	๒๔ (๔๘.๐)	๕ (๑๐.๐)	-	-	๔.๓๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๒๖.๐)	๓๒ (๖๔.๐)	๕ (๑๐.๐)	-	-	๔.๑๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๒๘.๐)	๒๙ (๕๘.๐)	๑๑ (๒๒.๖)	-	-	๔.๑๔
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๔๐.๐)	๒๗ (๕๔.๐)	๓ (๖.๐)	-	-	๔.๓๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๖ (๕๒.๐)	๒๒ (๔๔.๐)	๒ (๔.๐)	-	-	๔.๔๘

### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsaransuk และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คือ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

### ๗. ข้อเสนอแนะ

- การบริการ wifi ควรเปิดให้ผู้มาใช้บริการแบบเสรี คือ ไม่ต้องมีรหัสเข้า สามารถเข้าใช้บริการได้เลย

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๙๑ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๘๐	๔๑.๙
หญิง	๑๐๗	๕๖.๐
ไม่ระบุ	๔	๒.๑
รวม	๑๙๑	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๒.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๐.๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๗๙	๙๓.๘
ไม่ระบุ	๕	๒.๖
รวม	๑๙๑	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๖๑	๘๔.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๖.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑.๐
ปริญญาตรี	๙	๔.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	๑	๔.๗
ไม่ระบุ	๖	๓.๑
<b>รวม</b>	<b>๑๙๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๖๑	๓๑.๙
ค้าขาย	๓๐	๑๕.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๗	๓.๗
อาชีพอิสระ	๓๐	๑๕.๗
รับจ้าง	๕๕	๒๘.๙
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๖	๓.๑
<b>รวม</b>	<b>๑๙๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๘๔	๙๖.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑.๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	๕	๒.๖
<b>รวม</b>	<b>๑๙๑</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)	น้อย ที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๖๔ (๘๕.๘๖)	๒๖ (๑๓.๖๑)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖๓ (๘๕.๓๔)	๒๗ (๑๔.๑๔)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖๓ (๘๕.๓๔)	๒๗ (๑๔.๑๔)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖๓ (๘๕.๓๔)	๒๗ (๑๔.๑๔)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๔
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖๓ (๘๕.๓๔)	๒๗ (๑๔.๑๔)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๖๓ (๘๕.๓๔)	๒๘ (๑๔.๖๖)	-	-	-	๔.๘๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖๔ (๘๕.๘๖)	๒๖ (๑๓.๖๑)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๖๕ (๘๖.๓๙)	๒๖ (๑๓.๖๑)	-	-	-	๔.๘๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕๖ (๘๑.๖๘)	๓๔ (๑๗.๘๐)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๕๐ (๗๘.๕๓)	๔๑ (๒๑.๔๗)	-	-	-	๔.๗๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕๕ (๘๑.๑๕)	๓๖ (๑๘.๘๕)	-	-	-	๔.๘๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕๗ (๘๒.๒๐)	๓๔ (๑๗.๘๐)	-	-	-	๔.๘๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔๘ (๗๗.๕๐)	๔๓ (๒๒.๕๐)	-	-	-	๔.๗๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔๖ (๗๖.๔๔)	๔๓ (๒๒.๕๑)	๒ (๑.๐๕)	-	-	๔.๗๕
๑๕	มีบริการ wifi	๑๒๘ (๖๗.๐๒)	๔๖ (๒๔.๐๘)	๑๖ (๘.๓๘)	๑ (๐.๕๒)	-	๔.๕๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕๔ (๘๐.๖๓)	๓๖ (๑๘.๘๕)	๑ (๐.๕๒)	-	-	๔.๘๐



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๗๑ (๘๙.๕๐)	๒๐ (๑๐.๕๐)	-	-	-	๔.๘๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗๒ (๙๐.๑๐)	๑๙ (๙.๙๐)	-	-	-	๔.๙๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi คือ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๓	๓๓.๗
หญิง	๖๔	๖๕.๓
ไม่ระบุ	๑	๑.๐
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๑
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๓	๓๓.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๙.๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๐.๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๗.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๕

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๕	๓๕.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๔	๑๔.๓
ปริญญาตรี	๒๔	๒๔.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑๔	๑๔.๓
ค้าขาย	๑๙	๑๙.๔
รับราชการ	๑	๑.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๒.๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๐
งานบ้าน	๑๑	๑๑.๒
อาชีพอิสระ	๒๓	๒๓.๕
รับจ้าง	๒๒	๒๒.๕
อื่น ๆ	๔	๔.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๙๗	๙๙.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑.๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๘</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	๙๐ (๙๑.๘)	๘ (๘.๒)	-	-	-	๔.๙๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๘ (๘๙.๘)	๑๐ (๑๐.๒)	-	-	-	๔.๘๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๙๓ (๙๔.๙)	๕ (๕.๑)	-	-	-	๔.๙๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙๐ (๙๑.๘)	๘ (๘.๒)	-	-	-	๔.๙๑
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๘ (๘๙.๘)	๑๐ (๑๐.๒)	-	-	-	๔.๘๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙๑ (๙๒.๙)	๗ (๗.๑)	-	-	-	๔.๙๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙๐ (๙๑.๘)	๘ (๘.๒)	-	-	-	๔.๙๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙๑ (๙๒.๙)	๗ (๗.๑)	-	-	-	๔.๙๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘๙ (๙๐.๘)	๙ (๙.๒)	-	-	-	๔.๙๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๘ (๘๙.๘)	๑๐ (๑๐.๒)	-	-	-	๔.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙๑ (๙๒.๙)	๗ (๗.๑)	-	-	-	๔.๙๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘๙ (๙๐.๘)	๙ (๙.๒)	-	-	-	๔.๙๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๙๐ (๙๑.๘)	๘ (๘.๒)	-	-	-	๔.๙๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙๐ (๙๑.๘)	๗ (๗.๑)	๑ (๑.๐)	-	-	๔.๙๐
๑๕	มีบริการ wifi	๘๔ (๘๕.๗)	๑๓ (๑๓.๓)	๑ (๑.๐)	-	-	๔.๘๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๘๙ (๙๐.๘)	๙ (๙.๒)	-	-	-	๔.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙๒ (๙๓.๙)	๖ (๖.๑)	-	-	-	๔.๙๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙๑ (๙๒.๙)	๗ (๗.๑)	-	-	-	๔.๙๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ คือ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๗	๔๐.๙
หญิง	๓๙	๕๙.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๑๒.๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๓๙.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๒๕.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๑๖.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๔.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๐	๑๕.๒

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๒	๓๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๑๕.๒
ปริญญาตรี	๒๒	๓๓.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๕
อื่น ๆ	๑	๑.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓	๔.๕
ค้าขาย	๑๘	๒๗.๓
รับราชการ	๕	๗.๖
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๑๐.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๕
งานบ้าน	๓	๔.๕
อาชีพอิสระ	๑๕	๒๒.๘
รับจ้าง	๑๓	๑๙.๗
อื่น ๆ	๑	๑.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๖๑	๙๒.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๖.๑
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๖</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	๓๘ (๕๗.๖)	๒๘ (๔๒.๔)	-	-	-	๔.๕๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๙ (๕๙.๑)	๒๖ (๓๙.๔)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๕๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อร้น เต็มใจให้บริการ	๓๘ (๕๗.๖)	๒๗ (๔๐.๙)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๕๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๘ (๕๗.๖)	๒๘ (๔๒.๔)	-	-	-	๔.๕๗
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๗ (๕๖.๑)	๒๘ (๔๒.๔)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๕๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๕ (๕๓.๐)	๓๐ (๔๕.๕)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๕๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๘ (๕๗.๖)	๒๘ (๔๒.๔)	-	-	-	๔.๕๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๔ (๕๑.๕)	๓๐ (๔๕.๕)	๒ (๓.๐)	-	-	๔.๔๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๗ (๕๖.๑)	๒๙ (๔๓.๙)	-	-	-	๔.๕๖
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๓ (๖๕.๒)	๒๒ (๓๓.๓)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๖๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๐ (๖๐.๖)	๒๖ (๓๙.๔)	-	-	-	๔.๖๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๐ (๖๐.๖)	๒๖ (๓๙.๔)	-	-	-	๔.๖๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๑ (๖๒.๑)	๒๔ (๓๖.๔)	๑ (๑.๕)	-	-	๔.๖๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓๒ (๔๘.๕)	๒๔ (๓๖.๔)	๑๐ (๑๕.๑)	-	-	๔.๓๓
๑๕	มีบริการ wifi	๒๖ (๓๙.๔)	๓๒ (๔๘.๕)	๘ (๑๒.๑)	-	-	๔.๒๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓๗ (๕๖.๑)	๒๙ (๔๓.๙)	-	-	-	๔.๕๖



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๗ (๕๖.๑)	๒๙ (๔๓.๙)	-	-	-	๔.๕๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๙ (๕๙.๑)	๒๗ (๔๐.๙)	-	-	-	๔.๕๙

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๗	๔๒.๕
หญิง	๒๓	๕๗.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๒๐.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๕๒.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๑๕.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>		
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๕.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๓	๓๒.๕

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒๒	๕๕.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๗.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑	๒.๕
ค้าขาย	๗	๑๗.๕
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๑	๒๗.๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๒.๕
อาชีพอิสระ	๑๔	๓๕.๐
รับจ้าง	๔	๑๐.๐
อื่น ๆ	๒	๕.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓๐	๗๕.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๑๐.๐
หน่วยงานเอกชน	๖	๑๕.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๐</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	๒๐ (๕๐.๐)	๑๘ (๔๕.๐)	๒ (๕.๐)	-	-	๔.๔๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๗ (๔๒.๕)	๕๐ (๕๐.๐)	๓ (๗.๕)	-	-	๔.๓๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๐ (๕๐.๐)	๑๘ (๔๕.๐)	๒ (๕.๐)	-	-	๔.๔๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๓๗.๕)	๒๑ (๕๒.๕)	๔ (๑๐.๐)	-	-	๔.๒๗
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๕ (๓๗.๕)	๒๑ (๕๒.๕)	๔ (๑๐.๐)	-	-	๔.๒๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔ (๓๕.๐)	๒๐ (๕๐.๐)	๖ (๑๕.๐)	-	-	๔.๒๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๕ (๓๗.๕)	๒๒ (๕๕.๐)	๓ (๗.๕)	-	-	๔.๓๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๕ (๓๗.๕)	๒๑ (๕๒.๕)	๔ (๑๐.๐)	-	-	๔.๒๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๓๗.๕)	๒๐ (๕๐.๐)	๕ (๑๒.๕)	-	-	๔.๒๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๓๕.๐)	๑๙ (๔๗.๕)	๗ (๑๗.๕)	-	-	๔.๑๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๐ (๕๐.๐)	๑๖ (๔๐.๐)	๔ (๑๐.๐)	-	-	๔.๔๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕ (๓๗.๕)	๑๙ (๔๗.๕)	๖ (๑๕.๐)	-	-	๔.๒๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๙ (๔๗.๕)	๑๗ (๔๒.๕)	๓ (๗.๕)	๑ (๒.๕)	-	๔.๓๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๔๒.๕)	๑๙ (๔๗.๕)	๔ (๑๐.๐)	-	-	๔.๓๒
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๒๒.๕)	๑๗ (๔๒.๕)	๑๑ (๒๗.๕)	๑ (๒.๕)	๒ (๕.๐)	๓.๗๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๘ (๒๐.๐)	๑๘ (๔๕.๐)	๑๐ (๒๕.๐)	๓ (๗.๕)	๑ (๒.๕)	๓.๗๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๔๕.๐)	๑๙ (๔๗.๕)	๓ (๗.๕)	-	-	๔.๓๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๑ (๕๒.๕)	๑๕ (๓๗.๕)	๔ (๑๐.๐)	-	-	๔.๔๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๗	๖๓.๖
หญิง	๔	๓๖.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๙.๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๔๕.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๘.๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๘.๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๙.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๑๘.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๙.๑
ปริญญาตรี	๗	๖๓.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๙.๑
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๙.๑
ค้าขาย	๑	๙.๑
รับราชการ	๑	๙.๑
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๒๗.๓
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๓๖.๔
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	๑	๙.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๙ (๘๑.๘)	๑ (๙.๑)	-	-	๑ (๙.๑)	๔.๕๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔ (๓๖.๔)	๗ (๖๓.๖)	-	-	-	๔.๓๖
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๔๕.๕)	๖ (๕๕.๕)	-	-	-	๔.๕๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๕ (๔๕.๕)	๖ (๕๕.๕)	-	-	-	๔.๕๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๖ (๕๕.๕)	๕ (๔๕.๕)	-	-	-	๔.๕๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๖ (๕๕.๕)	๕ (๔๕.๕)	-	-	-	๔.๕๕
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๙๐.๙)	๑ (๙.๑)	-	-	-	๔.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	-	-	๔.๘๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	-	-	๔.๘๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๑๕	มีบริการ wifi	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๙๐.๙)	๑ (๙.๑)	-	-	-	๔.๙๐



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๙๐.๙)	๑ (๙.๑)	-	-	-	๔.๙๐

### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ การบริการที่ตรงกับความต้องการและได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คือ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

### ๗. ข้อเสนอแนะ

- บริการดี พุดจาเพราะ