

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล 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 ๑๙๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐๖	๕๔.๑๐
หญิง	๙๐	๔๕.๙๐
ไม่ระบุ		
รวม	๑๙๖	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๒.๖๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๑	๒๐.๙๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๒๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๖	๒๘.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๓	๒๑.๙๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๒.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙๖	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๒	๑๖.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖๑	๓๑.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕๓	๒๗.๐๐
ปริญญาตรี	๔๕	๒๓.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙๖	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๐	๒๐.๔๐
ค้าขาย	๒๙	๑๔.๘๐
รับราชการ	๑๖	๘.๒๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒๘	๑๔.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๖.๑๐
งานบ้าน	๑๖	๘.๒๐
อาชีพอิสระ	๒๔	๑๒.๒๐
รับจ้าง	๓๐	๑๕.๓๐
อื่น ๆ	๑	๐.๕๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๕๗	๘๐.๑๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒๕	๑๒.๘๐
หน่วยงานเอกชน	๑๔	๗.๑๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๙๖	

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	๑๘๘ (๙๕.๙๐)	๘ (๔.๑๐)	-	-	-	๔.๙๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘๗ (๙๕.๔๐)	๙ (๔.๖๐)	-	-	-	๔.๙๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘๗ (๙๕.๔๐)	๙ (๔.๖๐)	-	-	-	๔.๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘๗ (๙๕.๔๐)	๙ (๔.๖๐)	-	-	-	๔.๙๕
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗๕ (๘๙.๓๐)	๒๐ (๑๐.๒๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๘๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗๔ (๘๘.๘๐)	๒๑ (๑๐.๗๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๘๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗๔ (๘๘.๘๐)	๒๑ (๑๐.๗๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๘๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗๔ (๘๘.๘๐)	๒๑ (๑๐.๗๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๘๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๗๔ (๘๘.๘๐)	๒๑ (๑๐.๗๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๘๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔๓ (๗๓.๐๐)	๕๒ (๒๖.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๒
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๙๒ (๙๘.๐๐)	๔ (๒.๐๐)	-	-	-	๔.๙๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙๒ (๙๘.๐๐)	๔ (๒.๐๐)	-	-	-	๔.๙๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๒ ประเด็น คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และการบริการที่เป็นประโยชน์คือ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง ๗ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi และ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖	๔๗.๑๐
หญิง	๑๘	๕๒.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๙๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๘.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๓๒.๔๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๔.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๙.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๑.๘๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๓๒.๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๒๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗	๒๐.๖๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๗	๒๐.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๘	๒๓.๕๓
ค้าขาย	๔	๑๑.๗๖
รับราชการ	๓	๘.๘๒
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๑๔.๗๑
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๕.๘๘
อาชีพอิสระ	๖	๑๗.๖๕
รับจ้าง	๖	๑๗.๖๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๖	๗๖.๕๐
หน่วยงานภาครัฐ	๗	๒๐.๖๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๒.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๖ (๔๗.๑๐)	๑๗ (๕๐.๐๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๔๔
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๓๘.๓๐)	๑๘ (๕๒.๙๐)	๓ (๘.๘๐)	-	-	๔.๒๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓ (๓๘.๓๐)	๑๙ (๕๕.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๒๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๒๖.๕๐)	๒๓ (๖๗.๗๐)	๑ (๒.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๑๗
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๓๒.๔๐)	๒๐ (๕๘.๘๐)	๓ (๘.๘๐)	-	-	๔.๒๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๖ (๑๗.๖๐)	๒๗ (๗๙.๕๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๑๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	๘ (๒๓.๕๐)	๒๓ (๖๗.๗๐)	๑ (๒.๙๐)	๒ (๕.๙๐)	-	๔.๐๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๒๖.๕๐)	๒๒ (๖๔.๗๐)	๓ (๘.๘๐)	-	-	๔.๑๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๖ (๑๗.๖๐)	๒๖ (๗๖.๕๐)	๒ (๕.๙๐)	-	-	๔.๑๑
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑๕ (๔๔.๑๐)	๔ (๑๑.๘๐)	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๒๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๓๒.๔๐)	๒๑ (๖๑.๗๐)	๒ (๕.๙๐)	-	-	๔.๒๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๕๐.๐๐)	๑๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๓๕.๔๐)	๒๐ (๕๘.๘๐)	๑ (๒.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๒๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘ (๒๓.๕๐)	๒๒ (๖๔.๗๐)	๔ (๑๑.๘๐)	-	-	๔.๑๑
๑๕	มีบริการ wifi	๖ (๑๗.๖๐)	๑๒ (๓๕.๔๐)	๑๕ (๔๔.๑๐)	๑ (๒.๙๐)	-	๓.๖๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔ (๑๑.๘๐)	๑๒ (๓๕.๓๐)	๑๘ (๕๒.๙๐)	-	-	๓.๕๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๖ (๑๗.๖๐)	๒๕ (๗๓.๖๐)	๓ (๘.๘๐)	-	-	๔.๐๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕ (๑๔.๗๐)	๒๓ (๖๗.๗๐)	๖ (๑๗.๖๐)	-	-	๓.๙๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) คือ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๕๐.๐๐
หญิง	๑๗	๕๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๑๑.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๓.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๒๐.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๔๑.๒๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๑๔.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๙	๒๖.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๑๗.๖๐
ปริญญาตรี	๑๑	๓๒.๔๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๕.๙๐
ไม่ระบุ	๑	๒.๙๐
รวม	๓๔	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	๒.๙๐
ค้าขาย	๙	๒๖.๕๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๕.๙๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๐	๒๙.๔๐
รับจ้าง	๙	๒๖.๕
อื่น ๆ	๓	๘.๘๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๓๓	๙๗.๑๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๑	๒.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๔	

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	๑๙ (๕๕.๙๐)	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๕๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ (๕๕.๙๐)	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๕๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๑ (๖๑.๘๐)	๑๒ (๓๕.๓๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๕๘
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๙ (๕๕.๙๐)	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๕๒
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๕๓.๐๐)	๑๕ (๔๔.๑๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๕๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๕๐.๐๐)	๑๖ (๔๗.๑๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๔๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๖๑.๘๐)	๑๒ (๓๕.๓๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๕๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑๙ (๕๕.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑๘ (๕๒.๙๐)	๒ (๕.๙๐)	-	-	๔.๓๕
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๐ (๒๙.๔๐)	๒๒ (๖๔.๗๐)	๒ (๕.๙๐)	-	-	๔.๒๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๓๘.๓๐)	๒๐ (๕๘.๘๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๕๐.๐๐)	๑๕ (๔๔.๑๐)	๒ (๕.๙๐)	-	-	๔.๔๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔ (๔๑.๒๐)	๑๙ (๕๕.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๒๖.๕๐)	๒๓ (๖๗.๖๐)	๒ (๕.๙๐)	-	-	๔.๒๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑ (๓๒.๔๐)	๒๐ (๕๘.๘๐)	๓ (๘.๘๐)	-	-	๔.๒๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๒๙.๔๐)	๒๑ (๖๑.๘๐)	๓ (๘.๘๐)	-	-	๔.๒๐
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๓ (๖๗.๖๐)	๑๐ (๒๙.๔๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๖๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔ (๕๑.๑๘)	๑๙ (๕๕.๘๘)	๑ (๒.๙๔)	-	-	๔.๓๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๕	๒๗.๕๐
หญิง	๑๔๕	๗๒.๕๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๐.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๑๘.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๕๕	๗๗.๕๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓๖	๖๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๓	๑๖.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑.๐๐
ปริญญาตรี	๒๗	๑๓.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๐๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๗๔	๓๗.๐๐
ค้าขาย	๓๕	๑๗.๕๐
รับราชการ	๑	๐.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๘	๔.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๐.๕๐
อาชีพอิสระ	๔๖	๒๓.๐๐
รับจ้าง	๓๒	๑๖.๐๐
อื่น ๆ	๓	๑.๕๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๙๙	๙๙.๕๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๐.๕๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐๐	

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)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๖๑ (๘๐.๕๐)	๓๙ (๑๙.๕๐)	-	-	-	๔.๘๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖๔ (๘๒.๐๐)	๓๖ (๑๘.๐๐)	-	-	-	๔.๘๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๖๓ (๘๑.๕๐)	๓๗ (๑๘.๕๐)	-	-	-	๔.๘๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖๕ (๘๒.๕๐)	๓๕ (๑๗.๕๐)	-	-	-	๔.๘๒
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖๐ (๘๐.๐๐)	๔๐ (๒๐.๐๐)	-	-	-	๔.๘๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗๗ (๘๘.๕๐)	๒๓ (๑๑.๕๐)	-	-	-	๔.๘๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗๔ (๘๗.๐๐)	๒๖ (๑๓.๐๐)	-	-	-	๔.๘๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗๔ (๘๗.๐๐)	๒๖ (๑๓.๐๐)	-	-	-	๔.๘๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๗๗ (๘๘.๕๐)	๒๓ (๑๑.๕๐)	-	-	-	๔.๘๘
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗๘ (๘๙.๐๐)	๒๒ (๑๑.๐๐)	-	-	-	๔.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗๒ (๘๖.๐๐)	๒๘ (๑๔.๐๐)	-	-	-	๔.๘๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๖๖ (๘๓.๐๐)	๓๔ (๑๗.๐๐)	-	-	-	๔.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๕๔ (๗๗.๐๐)	๔๕ (๒๒.๕๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๖๑ (๘๐.๕๐)	๓๘ (๑๙.๐๐)	๑ (๐.๕๐)	-	-	๔.๗๙
๑๕	มีบริการ wifi	๑๕๕ (๗๗.๕๐)	๔๕ (๒๒.๕๐)	-	-	-	๔.๗๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๗๒ (๘๖.๐๐)	๒๘ (๑๔.๐๐)	-	-	-	๔.๘๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘๔ (๙๒.๐๐)	๑๖ (๘.๐๐)	-	-	-	๔.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘๕ (๙๒.๕๐)	๑๕ (๗.๕๐)	-	-	-	๔.๙๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาด คือ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๔	๑๗.๓๐
หญิง	๑๑๕	๘๒.๗๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๓๙	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๐	๔๓.๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๖	๔๐.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๑๒.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๓.๖๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๐.๗๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๓๙	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๗.๙๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔๖	๓๓.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๕	๑๘.๐๐
ปริญญาตรี	๕๓	๓๘.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒.๙๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ		
รวม	๑๓๙	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๒	๘.๖๐
ค้าขาย	๒๙	๒๐.๙๐
รับราชการ	๔	๒.๙๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๕	๑๐.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	.๗๐
งานบ้าน	๘	๕.๘๐
อาชีพอิสระ	๒๓	๑๖.๕๐
รับจ้าง	๔๔	๓๑.๖๐
อื่น ๆ	๓	๒.๒๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๓๙	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๓๗	๙๘.๖๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑.๔๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๓๙	

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	๑๑๐ (๗๙.๑๔)	๒๗ (๑๙.๔๒)	๒ (๑.๔๔)	-	-	๔.๗๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๐ (๗๙.๑๔)	๒๖ (๑๘.๗๐)	๓ (๒.๑๖)	-	-	๔.๗๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๐๙ (๗๘.๔๐)	๒๖ (๑๘.๗๐)	๔ (๒.๙๐)	-	-	๔.๗๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๑๓ (๘๑.๓๐)	๒๕ (๑๘.๐๐)	๑ (๐.๗๐)	-	-	๔.๘๐
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๕ (๗๕.๕๔)	๓๑ (๒๒.๓๐)	๓ (๒.๑๖)	-	-	๔.๗๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐๖ (๗๖.๓๐)	๓๑ (๒๒.๓๐)	๒ (๑.๔๐)	-	-	๔.๗๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐๗ (๗๗.๐๐)	๓๐ (๒๒.๖๐)	๒ (๑.๔๐)	-	-	๔.๗๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐๕ (๗๕.๕๔)	๓๑ (๒๒.๓๐)	๓ (๒.๑๖)	-	-	๔.๗๓
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑๒ (๘๐.๖๐)	๒๕ (๑๘.๐๐)	๒ (๑.๔๐)	-	-	๔.๗๙
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑๑ (๗๙.๘๐)	๒๔ (๑๗.๓๐)	๔ (๒.๙๐)	-	-	๔.๗๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑๖ (๘๓.๕๐)	๒๓ (๑๖.๕๐)	-	-	-	๔.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑๒ (๘๐.๖๐)	๒๖ (๑๘.๗๐)	๑ (๐.๗๐)	-	-	๔.๗๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑๔ (๘๒.๐๐)	๒๕ (๑๘.๐๐)	-	-	-	๔.๘๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐๘ (๗๗.๗๐)	๓๐ (๒๒.๖๐)	๑ (๐.๗๐)	-	-	๔.๗๖
๑๕	มีบริการ wifi	๑๐๕ (๗๕.๕๔)	๒๗ (๑๙.๔๒)	๗ (๕.๐๔)	-	-	๔.๗๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐๙ (๗๘.๔๐)	๒๒ (๑๕.๘๐)	๘ (๕.๘๐)	-	-	๔.๗๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑๗ (๘๔.๒๐)	๒๑ (๑๕.๑๐)	๑ (๐.๗๐)	-	-	๔.๘๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑๔ (๘๒.๐๐)	๒๔ (๑๗.๓๐)	๑ (๐.๗๐)	-	-	๔.๘๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำ ที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒	๑๖.๗๐
หญิง	๑๐	๘๓.๓๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๒๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๓๓.๓๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๓๓.๓๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๘.๓๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๖.๗๐
ปริญญาตรี	๙	๗๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๘.๓๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๑	๘.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑๖.๗๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๗	๕๘.๓๐
รับจ้าง	๒	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๘๓.๓๓)	๑ (๘.๓๔)	๑ (๘.๓๔)	-	-	๔.๗๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๖๖.๖๖)	๓ (๒๕.๐๐)	๑ (๘.๓๔)	-	-	๔.๕๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗ (๕๘.๓๓)	๔ (๓๓.๓๓)	๑ (๘.๓๔)	-	-	๔.๕๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๖๖.๖๖)	๔ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๖
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๖ (๕๐.๐๐)	๕ (๔๑.๖๖)	๑ (๘.๓๔)	-	-	๔.๔๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๖ (๕๐.๐๐)	๖ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๖ (๕๐.๐๐)	๖ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘ (๖๖.๖๖)	๓ (๒๕.๐๐)	๑ (๘.๓๔)	-	-	๔.๕๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗ (๕๘.๓๓)	๕ (๔๑.๖๖)	-	-	-	๔.๕๘
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗ (๕๘.๓๓)	๕ (๔๑.๖๖)	-	-	-	๔.๕๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๘๓.๓๓)	๒ (๑๖.๖๗)	-	-	-	๔.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๖๖.๖๖)	๔ (๓๓.๓๓)	-	-	-	๔.๖๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑ (๙๑.๖๖)	๑ (๘.๓๔)	-	-	-	๔.๙๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๔๑.๖๖)	๗ (๕๘.๓๓)	-	-	-	๔.๔๑
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	-	-	๔.๗๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๙๑.๖๖)	๑ (๘.๓๔)	-	-	-	๔.๙๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	-	-	๔.๙๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	-	-	๔.๙๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗	๕๐.๐๐
หญิง	๗	๕๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๗.๑๔
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๒๑.๔๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๓๕.๗๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๘.๕๗
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๗.๑๔
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔	
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๗.๑๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๒๑.๔๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๔.๒๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๘	๕๗.๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๒	๑๔.๒๙
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๒๘.๕๗
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๗.๑๔
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๔๒.๘๖
รับจ้าง	๑	๗.๑๔
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๗๘.๕๗
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๒๑.๔๓
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๔	

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)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	-	-	-	๔.๗๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	-	-	-	๔.๗๑
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจ ให้บริการ	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	-	-	-	๔.๗๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	๑๐ (๗๑.๔๒)	๔ (๒๘.๕๗)	-	-	-	๔.๗๑
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙ (๖๔.๒๙)	๔ (๒๘.๕๗)	๑ (๗.๑๔)	-	-	๔.๕๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๖๔.๒๙)	๔ (๒๘.๕๗)	๑ (๗.๑๔)	-	-	๔.๕๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่าง ยุติธรรม	๑๑ (๗๘.๕๗)	๓ (๒๑.๔๓)	-	-	-	๔.๗๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๖๔.๒๙)	๕ (๓๕.๗๑)	-	-	-	๔.๖๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศ หรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๖๔.๒๙)	๔ (๒๘.๕๗)	๑ (๗.๑๔)	-	-	๔.๕๗
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๕๗.๑๔)	๖ (๔๒.๘๖)	-	-	-	๔.๕๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๖๔.๒๙)	๕ (๓๕.๗๐)	-	-	-	๔.๖๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๗๑.๔๓)	๓ (๒๑.๔๓)	๑ (๗.๑๔)	-	-	๔.๖๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘ (๕๗.๑๔)	๕ (๓๕.๗๑)	๑ (๗.๑๔)	-	-	๔.๕๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔ (๒๘.๕๗)	๗ (๕๐.๐๐)	๓ (๒๑.๔๓)	-	-	๔.๐๗
๑๕	มีบริการ wifi	๔ (๒๘.๕๗)	๖ (๔๒.๘๖)	๔ (๒๘.๖๐)	-	-	๔.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔ (๒๘.๕๗)	๙ (๖๔.๒๙)	๑ (๗.๑๔)	-	-	๔.๒๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	-	-	-	๔.๗๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๗๑.๔๓)	๔ (๒๘.๕๗)	-	-	-	๔.๗๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่า ความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๕๕.๐๐
หญิง	๙	๔๕.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๓๕.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๐	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๔	๒๐.๐๐
รับราชการ	๑	๕.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑๐.๐๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๕	๒๕.๐๐
รับจ้าง	๒	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๔	๒๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๙๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๕.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๕.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	-	๔.๙๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	-	๔.๙๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๘๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๙๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๘๕
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗ (๘๕.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๘๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๘๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	๔.๗๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๘๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	๔.๗๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๖ (๘๐.๐๐)	๔ (๒๐.๐๐)	-	-	-	๔.๘๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	-	-	๔.๘๕
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	-	-	๔.๘๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๘๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	-	๔.๙๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๗ (๘๕.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	๔.๘๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	-	-	๔.๙๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	-	-	๔.๘๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๘๐.๐๐)	๔ (๒๐.๐๐)	-	-	-	๔.๘๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	-	๔.๙๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	-	-	๔.๙๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คือ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี