

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(รอบ ๖ เดือนแรก ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

.....

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 ๖๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๑	๕๐.๐
หญิง	๓๐	๔๘.๔
ไม่ระบุ	๑	๑.๖
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๖
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗	๒๗.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๒๑.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๑.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๑๗.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๓.๒
ไม่ระบุ	๕	๘.๑
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๙	๑๔.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	๒๙.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๗	๒๗.๔
ปริญญาตรี	๑๓	๒๑.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖
ไม่ระบุ	๔	๖.๕
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑๑	๑๗.๗
ค้าขาย	๑๖	๒๕.๘
รับราชการ	๔	๖.๕
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๕	๒๔.๒
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๘.๑
งานบ้าน	๑	๑.๖
อาชีพอิสระ	๔	๖.๕
รับจ้าง	๒	๓.๒
อื่น ๆ	๒	๓.๒
ไม่ระบุ	๒	๓.๒
<b>รวม</b>	<b>๖๒</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔๙	๗๙.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๖.๕
หน่วยงานเอกชน	๗	๑๑.๓
ไม่ระบุ	๒	๓.๒
<b>รวม</b>	<b>๖๒</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	๔๖ (๗๔.๒)	๘ (๑๒.๙)	๘ (๑๒.๙)	-	-	๔.๖๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๔ (๗๑.๐)	๑๐ (๑๖.๑)	๘ (๑๒.๙)	-	-	๔.๕๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๗ (๗๕.๘)	๑๓ (๒๑.๐)	๒ (๓.๒)	-	-	๔.๗๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๗ (๗๕.๘)	๑๑ (๑๗.๗)	๔ (๖.๕)	-	-	๔.๖๙
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๗ (๕๙.๖)	๒๐ (๓๒.๓)	๕ (๘.๑)	-	-	๔.๕๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔๐ (๖๔.๕)	๑๘ (๒๙.๐)	๔ (๖.๕)	-	-	๔.๕๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔๐ (๖๔.๕)	๒๐ (๓๒.๓)	๒ (๓.๒)	-	-	๔.๖๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๒ (๕๑.๖)	๒๖ (๔๑.๙)	๔ (๖.๕)	-	-	๔.๔๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔๔ (๗๑.๐)	๑๕ (๒๔.๒)	๓ (๔.๘)	-	-	๔.๖๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕๐ (๘๐.๗)	๑๐ (๑๖.๑)	๒ (๓.๒)	-	-	๔.๗๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔๔ (๗๑.๐)	๑๖ (๒๕.๘)	๒ (๓.๒)	-	-	๔.๖๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๔๒ (๖๗.๘)	๑๑ (๑๗.๗)	๙ (๑๔.๕)	-	-	๔.๕๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔๒ (๖๗.๘)	๑๙ (๓๐.๖)	๑ (๑.๖)	-	-	๔.๖๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๒ (๖๗.๘)	๑๕ (๒๔.๒)	๕ (๘.๑)	-	-	๔.๕๙
๑๕	มีบริการ wifi	๔๒ (๖๗.๘)	๘ (๑๒.๙)	๑๑ (๑๗.๗)	๑ (๑.๖)	-	๔.๔๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔๒ (๖๗.๘)	๑๖ (๒๕.๘)	๔ (๖.๕)	-	-	๔.๖๑
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔๘ (๗๗.๔)	๑๓ (๒๑.๐)	๑ (๑.๖)	-	-	๔.๗๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔๕ (๗๒.๖)	๑๕ (๒๔.๒)	๒ (๓.๒)	-	-	๔.๖๙

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- บริการดีมาก

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๒ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๗	๔๐.๕
หญิง	๒๕	๕๙.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๑๔.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๓๑.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๓๑.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๒๑.๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒.๔
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๑	๒๖.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๑๔.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๒๓.๘
ปริญญาตรี	๑๕	๓๕.๗

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๒	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๒	๔.๘
ค้าขาย	๑๔	๓๓.๓
รับราชการ	๕	๑๑.๙
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๑	๒๖.๒
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๑๔.๓
รับจ้าง	๔	๙.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๒	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๓	๕๔.๘
หน่วยงานภาครัฐ	๑๑	๒๖.๒
หน่วยงานเอกชน	๘	๑๙.๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๒	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๔ (๕๗.๑)	๑๘ (๔๒.๙)	-	-	-	๔.๕๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔ (๕๗.๑)	๑๘ (๔๒.๙)	-	-	-	๔.๕๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๕๗.๑)	๑๘ (๔๒.๙)	-	-	-	๔.๕๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๔ (๕๗.๑)	๑๘ (๔๒.๙)	-	-	-	๔.๕๗
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๔ (๕๗.๑)	๑๗ (๔๐.๕)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๕๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๓ (๕๔.๘)	๑๘ (๔๒.๙)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๕๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๓ (๕๔.๘)	๑๘ (๔๒.๙)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๕๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๓ (๕๔.๘)	๑๘ (๔๒.๙)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๕๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๓ (๕๔.๘)	๑๗ (๔๐.๕)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๒ (๕๒.๔)	๑๘ (๔๒.๙)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๔๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๒ (๕๒.๔)	๑๘ (๔๒.๙)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๔๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๒ (๕๒.๔)	๑๘ (๔๒.๙)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๔๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๓ (๕๔.๘)	๑๗ (๔๐.๕)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๕๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๓ (๕๔.๘)	๑๗ (๔๐.๕)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๕๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๕ (๓๕.๗)	๒๕ (๕๙.๕)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๓๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๓๓.๓)	๒๖ (๖๑.๙)	๒ (๔.๘)	-	-	๔.๒๘
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๑ (๕๐.๐)	๒๐ (๔๗.๖)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๔๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๑ (๕๐.๐)	๒๐ (๔๗.๖)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๔๗

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนที่เท่ากัน ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๖ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๙	๔๑.๓
หญิง	๒๗	๕๘.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๘.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๗.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๒๖.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๘.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๑๗.๔
ไม่ระบุ	๑	๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๓	๒๘.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๒๓.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๑๐.๙

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๕	๓๒.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๒
ไม่ระบุ	๑	๒.๒
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๒.๒
ค้าขาย	๓๐	๖๕.๒
รับราชการ	๑	๒.๒
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๖.๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๙	๑๙.๖
รับจ้าง	๒	๔.๓
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓๙	๘๔.๘
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๒.๒
หน่วยงานเอกชน	๓	๖.๕
ไม่ระบุ	๓	๖.๕
<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)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓๑ (๖๗.๔)	๑๕ (๓๒.๖)	-	-	-	๔.๖๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๙ (๖๓.๐)	๑๗ (๓๗.๐)	-	-	-	๔.๖๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๐ (๖๕.๒)	๑๕ (๓๒.๖)	๑ (๒.๒)	-	-	๔.๖๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๙ (๓๒.๖)	๑๕ (๓๒.๖)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๕๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๘ (๖๐.๙)	๑๗ (๓๗.๐)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๕๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๗ (๕๘.๗)	๑๙ (๔๑.๓)	-	-	-	๔.๕๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๘ (๖๐.๙)	๑๘ (๓๙.๑)	-	-	-	๔.๖๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๕ (๕๔.๓)	๑๘ (๓๙.๑)	๓ (๖.๕)	-	-	๔.๔๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๖ (๕๖.๕)	๒๐ (๔๓.๕)	-	-	-	๔.๕๖
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๓ (๕๐.๐)	๒๒ (๔๗.๘)	๑ (๒.๒)	-	-	๔.๔๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๓ (๕๐.๐)	๒๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๒ (๔๗.๘)	๒๔ (๕๒.๒)	-	-	-	๔.๔๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๕ (๕๔.๓)	๒๑ (๔๕.๗)	-	-	-	๔.๕๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๕ (๕๔.๓)	๒๑ (๔๕.๗)	-	-	-	๔.๕๔
๑๕	มีบริการ wifi	๒๒ (๔๗.๘)	๒๒ (๔๗.๘)	๒ (๔.๓)	-	-	๔.๔๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๓ (๕๐.๐)	๒๒ (๔๗.๘)	๑ (๒.๒)	-	-	๔.๔๗
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๕ (๕๔.๓)	๒๐ (๔๓.๕)	๑ (๒.๒)	-	-	๔.๕๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๕ (๕๔.๓)	๒๐ (๔๓.๕)	๑ (๒.๒)	-	-	๔.๕๒

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

-

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

###### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

###### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

###### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

###### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

###### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

##### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๘	๒๘.๐
หญิง	๗๒	๗๒.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๖.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๐.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๓๒.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕๒	๕๒.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๓	๕๓.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๑	๒๑.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๔.๐
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐
อื่น ๆ	๑	๑.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓๐	๓๐.๐
ค้าขาย	๒๐	๒๐.๐
รับราชการ	๑	๑.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๖.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๔	๔.๐
อาชีพอิสระ	๑๗	๑๗.๐
รับจ้าง	๒๑	๒๑.๐
อื่น ๆ	๑	๑.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๙๙	๙๙.๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑.๐
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)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๙๑ (๙๑.๐)	๙ (๙.๐)	-	-	-	๔.๙๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙๓ (๙๓.๐)	๗ (๗.๐)	-	-	-	๔.๙๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๙๓ (๙๓.๐)	๗ (๗.๐)	-	-	-	๔.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙๔ (๙๔.๐)	๖ (๖.๐)	-	-	-	๔.๙๔
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๘ (๘๘.๐)	๑๒ (๑๒.๐)	-	-	-	๔.๘๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙๒ (๙๒.๐)	๘ (๘.๐)	-	-	-	๔.๙๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙๑ (๙๑.๐)	๙ (๙.๐)	-	-	-	๔.๙๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๙ (๘๙.๐)	๑๑ (๑๑.๐)	-	-	-	๔.๘๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙๑ (๙๑.๐)	๙ (๙.๐)	-	-	-	๔.๙๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๙ (๘๙.๐)	๑๑ (๑๑.๐)	-	-	-	๔.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙๐ (๙๐.๐)	๑๐ (๑๐.๐)	-	-	-	๔.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘๙ (๘๙.๐)	๑๑ (๑๑.๐)	-	-	-	๔.๘๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘๗ (๘๗.๐)	๑๓ (๑๓.๐)	-	-	-	๔.๘๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗๘ (๗๘.๐)	๒๒ (๒๒.๐)	-	-	-	๔.๗๘
๑๕	มีบริการ wifi	๖๑ (๖๑.๐)	๓๘ (๓๘.๐)	๑ (๑.๐)	-	-	๔.๖๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗๓ (๗๓.๐)	๒๗ (๒๗.๐)	-	-	-	๔.๗๓
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘๘ (๘๘.๐)	๑๒ (๑๒.๐)	-	-	-	๔.๘๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘๙ (๘๙.๐)	๑๑ (๑๑.๐)	-	-	-	๔.๘๙

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓	๓๗.๕
หญิง	๕	๖๒.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๒๕.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๖๒.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑๒.๕
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๒๕.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๓๗.๕

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒	๒๕.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑๒.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๒	๒๕.๐
รับราชการ	๑	๑๒.๕
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๑๒.๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๑๒.๕
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๓	๓๗.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๘	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</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	๓ (๓๗.๕)	๓ (๓๗.๕)	๒ (๒๕.๐)	-	-	๔.๑๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓ (๓๗.๕)	๓ (๓๗.๕)	๒ (๒๕.๐)	-	-	๔.๑๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓ (๓๗.๕)	๓ (๓๗.๕)	๒ (๒๕.๐)	-	-	๔.๑๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๓๗.๕)	๓ (๓๗.๕)	๒ (๒๕.๐)	-	-	๔.๑๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔ (๕๐.๐)	๓ (๓๗.๕)	๑ (๑๒.๕)	-	-	๔.๓๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔ (๕๐.๐)	๒ (๒๕.๐)	๒ (๒๕.๐)	-	-	๔.๒๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔ (๕๐.๐)	๓ (๓๗.๕)	๑ (๑๒.๕)	-	-	๔.๓๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔ (๕๐.๐)	๓ (๓๗.๕)	๑ (๑๒.๕)	-	-	๔.๓๗
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔ (๕๐.๐)	๓ (๓๗.๕)	๑ (๑๒.๕)	-	-	๔.๓๗
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓ (๓๗.๕)	๕ (๖๒.๕)	-	-	-	๔.๓๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔ (๕๐.๐)	๔ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๓๗.๕)	๕ (๖๒.๕)	-	-	-	๔.๓๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓ (๓๗.๕)	๕ (๖๒.๕)	-	-	-	๔.๓๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔ (๕๐.๐)	๔ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๓๗
๑๕	มีบริการ wifi	๔ (๕๐.๐)	๔ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔ (๕๐.๐)	๔ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔ (๕๐.๐)	๔ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓ (๓๗.๕)	๕ (๖๒.๕)	-	-	-	๔.๓๗

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ และได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	-	-
หญิง	๒	๑๐๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒	๑๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๕๐
รับจ้าง	๑	๕๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒</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	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑ (๕๐.๐)	๑ (๕๐.๐)	-	-	-	๓.๕๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑ (๕๐.๐)	๑ (๕๐.๐)	-	-	-	๓.๕๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑ (๕๐.๐)	๑ (๕๐.๐)	-	-	-	๓.๕๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	-	๒ (๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ และคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๑๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๙	๔๒.๙
หญิง	๑๒	๕๗.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๒๘.๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๓๓.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๔.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๘.๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๔.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๓.การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๔.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๙.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๒๘.๖
ปริญญาตรี	๘	๓๘.๑

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๔.๘
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๑	๔.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๓	๑๔.๓
รับราชการ	๑	๔.๘
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๘.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๘
งานบ้าน	๔	๑๙.๐
อาชีพอิสระ	๓	๑๔.๓
รับจ้าง	๒	๙.๕
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	๑	๔.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๗๑.๔
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๔.๓
หน่วยงานเอกชน	๒	๙.๕
ไม่ระบุ	๑	๔.๘
<b>รวม</b>	<b>๒๑</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	๑๕ (๗๑.๔)	๖ (๒๘.๖)	-	-	-	๔.๗๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๖๑.๙)	๘ (๓๘.๑)	-	-	-	๔.๖๑
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๗ (๘๑.๐)	๔ (๑๙.๐)	-	-	-	๔.๘๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖ (๗๖.๒)	๕ (๒๓.๘)	-	-	-	๔.๗๖
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๗๖.๒)	๔ (๑๙.๐)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๗๑
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๖ (๗๖.๒)	๔ (๑๙.๐)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๗๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗ (๘๑.๐)	๓ (๑๔.๓)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๗๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๕๒.๔)	๑๐ (๔๗.๖)	-	-	-	๔.๕๒
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๖๑.๙)	๘ (๓๘.๑)	-	-	-	๔.๖๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๕๒.๔)	๑๐ (๔๗.๖)	-	-	-	๔.๕๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๕๒.๔)	๘ (๓๘.๑)	๒ (๙.๕)	-	-	๔.๔๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๕๒.๔)	๙ (๕๒.๔)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๔๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๕๗.๑)	๘ (๓๘.๑)	๑ (๔.๘)	-	-	๔.๕๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๕๒.๔)	๗ (๓๓.๓)	๒ (๙.๕)	๑ (๔.๘)	-	๔.๒๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๓๓.๓)	๙ (๕๒.๔)	๓ (๑๔.๓)	๒ (๙.๕)	-	๔.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๓๓.๓)	๙ (๕๒.๔)	๓ (๑๔.๓)	๒ (๙.๕)	-	๔.๐๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔ (๖๖.๗)	๗ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๖๑.๙)	๘ (๓๘.๑)	-	-	-	๔.๖๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มี บริการ wifi และมีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓	๒๗.๓
หญิง	๘	๗๒.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๘.๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๙.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๓๖.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๙.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๒๗.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๙.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๙.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๘.๒
ปริญญาตรี	๖	๕๔.๕

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	๓	๒๗.๓
รับราชการ	๓	๒๗.๓
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๙.๑
อาชีพอิสระ	๑	๙.๑
รับจ้าง	๒	๑๘.๒
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</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	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๓
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗ (๖๓.๖)	๓ (๒๗.๓)	๑ (๙.๑)	-	-	๔.๕๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๖ (๕๔.๕)	๕ (๔๕.๕)	-	-	-	๔.๕๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๖ (๕๔.๕)	๕ (๔๕.๕)	-	-	-	๔.๕๔
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๔๕.๕)	๕ (๔๕.๕)	๑ (๙.๑)	-	-	๔.๒๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๖ (๕๔.๕)	๔ (๓๖.๔)	๑ (๙.๑)	-	-	๔.๔๕
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	-	-	๔.๘๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	-	-	๔.๘๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- โต๊ะกรอกคำร้อง
- โครงการที่ยังค้างอยู่ขอให้ติดตามโครงการที่เหลือด้วย