



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(รอบ ๖ เดือนหลัง)  
(ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง 30 กันยายน ๒๕๖๔)

-----



โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(รอบ ๖ เดือนหลัง ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน 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 ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

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

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๓	๔๘.๒
หญิง	๕๗	๕๑.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๑	๒๘.๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๑.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔	๒๑.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๑๒.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๑	๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๕	๓๑.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๔	๒๑.๘
ปริญญาตรี	๔๐	๓๖.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑๙	๑๗.๓
ค้าขาย	๒๐	๑๘.๒
รับราชการ	๑๑	๑๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๙	๑๗.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๑๐
งานบ้าน	๑	๐.๙
อาชีพอิสระ	๒๔	๒๑.๘
รับจ้าง	๓	๒.๗
อื่น ๆ	๒	๑.๘
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๘๔	๗๖.๔

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภาครัฐ	๑๕	๑๓.๖
หน่วยงานเอกชน	๑๑	๑๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</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	๘๙ (๘๐.๙)	๑๙ (๑๗.๓)	๒ (๑.๘)	-	-	๔.๗๙
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙๒ (๘๓.๖)	๑๖ (๑๔.๖)	๒ (๑.๘)	-	-	๔.๘๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗๖ (๖๙.๑)	๓๑ (๒๘.๒)	๓ (๒.๗)	-	-	๔.๖๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๐ (๗๒.๗)	๒๗ (๒๔.๖)	๓ (๒.๗)	-	-	๔.๗๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๒ (๗๔.๕)	๒๗ (๒๔.๖)	๑ (๐.๙)	-	-	๔.๗๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘๕ (๗๗.๓)	๒๔ (๒๑.๘)	๑ (๐.๙)	-	-	๔.๕๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘๐ (๗๒.๗)	๒๘ (๒๕.๕)	๒ (๑.๘)	-	-	๔.๗๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๕ (๗๗.๓)	๒๑ (๑๙.๑)	๔ (๓.๖)	-	-	๔.๗๔
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘๐ (๗๒.๗)	๒๗ (๒๔.๖)	๓ (๒.๗)	-	-	๔.๗๐
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗๘ (๗๐.๙)	๒๙ (๒๖.๔)	๓ (๒.๗)	-	-	๔.๖๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๗๕ (๖๘.๒)	๓๒ (๒๙.๑)	๓ (๒.๗)	-	-	๔.๖๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๖๗ (๖๐.๙)	๓๗ (๓๓.๖)	๖ (๕.๕)	-	-	๔.๕๕
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕๑ (๔๖.๔)	๕๖ (๕๐.๙)	๓ (๒.๗)	-	-	๔.๔๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๖๒ (๕๖.๔)	๔๒ (๓๘.๒)	๖ (๕.๔)	-	-	๔.๕๑
๑๕	มีบริการ wifi	๔๐ (๓๖.๔)	๕๐ (๔๕.๔)	๒๐ (๑๘.๒)	-	-	๔.๑๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔๕ (๔๐.๙)	๖๐ (๕๕.๕)	๕ (๔.๖)	-	-	๔.๓๖
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>							
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗๗ (๗๐.๐)	๓๒ (๒๙.๑)	๑ (๐.๙)	-	-	๔.๖๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๗๗ (๗๐.๐)	๓๑ (๒๘.๒)	๒ (๑.๘)	-	-	๔.๖๘
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๖๑</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๒	๔๒.๙
หญิง	๑๖	๕๗.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๑๔.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๓๒.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๒๑.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๑.๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๐.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๒๑.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๒๑.๔
ปริญญาตรี	๑๐	๓๕.๘

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๐.๗
ไม่ระบุ	๓	๑๐.๗
รวม	๒๘	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑	๓.๖
ค้าขาย	๖	๒๑.๔
รับราชการ	๓	๑๐.๗
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๑๔.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๗.๙
งานบ้าน	๒	๗.๑
อาชีพอิสระ	๓	๑๐.๗
รับจ้าง	๓	๑๐.๗
อื่น ๆ	๑	๓.๖
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๘	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๕	๘๙.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๐.๗
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๒๘	

**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	๑๑ (๓๙.๓)	๑๔ (๕๐.๐)	๓ (๑๐.๗)	-	-	๔.๒๙
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๓๕.๗)	๑๕ (๕๓.๖)	๓ (๑๐.๗)	-	-	๔.๒๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๓๕.๗)	๑๔ (๕๐.๐)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๒๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๓๒.๑)	๑๕ (๕๓.๖)	๔ (๑๔.๓)	-	-	๔.๑๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘ (๒๘.๖)	๑๓ (๔๖.๔)	๗ (๒๕.๐)	-	-	๔.๐๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗ (๒๕.๐)	๑๒ (๔๒.๙)	๙ (๓๒.๑)	-	-	๓.๙๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗ (๒๕.๐)	๑๔ (๕๐.๐)	๖ (๒๑.๔)	๑ (๓.๖)	-	๓.๙๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘ (๒๘.๖)	๑๕ (๕๓.๖)	๕ (๑๗.๙)	-	-	๔.๑๑
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๖ (๒๑.๔)	๑๗ (๖๐.๗)	๕ (๑๗.๙)	-	-	๔.๐๔
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๕๐.๐)	๘ (๒๘.๖)	๓ (๑๐.๗)	๓ (๑๐.๗)	-	๔.๑๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๔๖.๔)	๑๐ (๓๕.๗)	๒ (๗.๑)	๓ (๑๐.๗)	-	๔.๑๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๓๙.๓)	๑๐ (๓๕.๘)	๓ (๑๐.๗)	๔ (๑๔.๓)	-	๔.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๒๕.๐)	๑๕ (๕๓.๖)	๔ (๑๔.๓)	๑ (๓.๖)	๑ (๓.๖)	๓.๙๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๓๒.๑)	๑๒ (๔๒.๙)	๕ (๑๗.๙)	๑ (๓.๖)	๑ (๓.๖)	๓.๙๖
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๑๗.๙)	๘ (๒๘.๖)	๑๐ (๓๕.๗)	๔ (๑๔.๓)	๑ (๓.๖)	๓.๔๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๓๒.๑)	๙ (๓๒.๑)	๗ (๒๕.๐)	๒ (๗.๑)	๑ (๓.๖)	๓.๘๒
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๓๒.๑)	๑๔ (๕๐.๐)	๕ (๑๗.๙)	-	-	๔.๑๔
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๔๒.๙)	๑๐ (๓๕.๗)	๕ (๑๗.๙)	๑ (๓.๖)	-	๔.๑๘
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๐๕</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ และคิดเป็นร้อยละ ๘๑ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- Wifi สัญญาณไม่ดี
- น้ำดื่มไม่มีแก้ว
- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะเป็นกันเอง

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๑ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘	๔๓.๙
หญิง	๒๓	๕๖.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๔.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๒๒.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๓๔.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๑๗.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๗.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๒๙.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๒๔.๔

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๔	๓๔.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๔
ไม่ระบุ	๑	๒.๔
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๑๖	๓๙.๐
รับราชการ	๑	๒.๔
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๑๔.๖
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๔.๙
อาชีพอิสระ	๙	๒๒.๐
รับจ้าง	๒	๔.๙
อื่น ๆ	๕	๑๒.๒
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓๗	๙๐.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๒.๔
หน่วยงานเอกชน	๓	๗.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๑</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	๓๔ (๘๒.๙)	๗ (๑๗.๑)	-	-	-	๔.๘๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๖ (๘๗.๘)	๕ (๑๒.๒)	-	-	-	๔.๘๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓๔ (๘๒.๙)	๗ (๑๗.๑)	-	-	-	๔.๘๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๓ (๘๐.๕)	๘ (๑๗.๕)	-	-	-	๔.๘๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๔ (๘๒.๙)	๗ (๑๗.๑)	-	-	-	๔.๘๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๓ (๘๐.๕)	๘ (๑๗.๕)	-	-	-	๔.๘๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๖ (๘๗.๕)	๕ (๑๒.๒)	-	-	-	๔.๘๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๒ (๗๘.๐)	๙ (๒๒.๐)	-	-	-	๔.๗๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๐ (๗๓.๒)	๑๐ (๒๔.๔)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๗๑
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๘ (๖๘.๓)	๑๓ (๓๑.๗)	-	-	-	๔.๖๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๐ (๗๓.๒)	๑๐ (๒๔.๔)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๗๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๔ (๘๒.๙)	๗ (๑๗.๑)	-	-	-	๔.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓๒ (๗๘.๐)	๙ (๒๒.๐)	-	-	-	๔.๗๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓๓ (๘๐.๕)	๗ (๑๗.๑)	๑ (๒.๔)	-	-	๔.๗๘
๑๕	มีบริการ wifi	๒๕ (๖๑.๐)	๑๔ (๓๔.๑)	๒ (๔.๙)	-	-	๔.๕๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๖ (๖๓.๔)	๑๒ (๒๙.๓)	๓ (๗.๓)	-	-	๔.๕๖
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๔ (๘๒.๙)	๗ (๑๗.๑)	-	-	-	๔.๘๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๓ (๘๐.๕)	๘ (๑๗.๕)	-	-	-	๔.๘๐
	<b>เฉลี่ย</b>						<b>๔.๗๗</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีบริการ wifi และมีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### งานติดต่อเกี่ยวกับการดำเนินงานรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ

###### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๐ คน

###### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

###### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

###### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

###### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

##### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๑	๒๓.๓
หญิง	๖๙	๗๖.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๒.๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๔.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๑๔.๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๔	๔๘.๙
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๗	๓๐.๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๔๑	๔๕.๖

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๙	๒๑.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๒๗	๓๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๒
อื่น ๆ	๑	๑.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๒๓	๒๕.๖
ค้าขาย	๒๔	๒๖.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๗.๘
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๕	๕.๖
รับจ้าง	๓๐	๓๓.๓
อื่น ๆ	๑	๑.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๙๐	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๙๐</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	๘๔ (๙๓.๓)	๖ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๕ (๙๔.๔)	๕ (๕.๖)	-	-	-	๔.๙๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๘๔ (๙๓.๓)	๖ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๕ (๙๔.๔)	๕ (๕.๖)	-	-	-	๔.๙๔
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๔ (๙๓.๓)	๖ (๖.๗)	-	-	-	๔.๙๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘๕ (๙๔.๔)	๕ (๕.๖)	-	-	-	๔.๙๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘๖ (๙๕.๖)	๔ (๔.๔)	-	-	-	๔.๙๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๖ (๙๕.๖)	๔ (๔.๔)	-	-	-	๔.๙๖
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘๖ (๙๕.๖)	๔ (๔.๔)	-	-	-	๔.๙๖
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๕ (๙๔.๔)	๕ (๕.๖)	-	-	-	๔.๙๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘๐ (๘๘.๙)	๑๐ (๑๑.๑)	-	-	-	๔.๘๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๗๔ (๘๒.๒)	๑๖ (๑๗.๘)	-	-	-	๔.๘๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๖๔ (๗๑.๑)	๒๔ (๒๘.๙)	-	-	-	๔.๗๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔๗ (๕๒.๒)	๔๓ (๔๗.๘)	-	-	-	๔.๕๒
๑๕	มีบริการ wifi	๓๘ (๔๒.๒)	๕๒ (๕๗.๘)	-	-	-	๔.๔๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๕๒ (๕๗.๘)	๓๘ (๔๒.๒)	-	-	-	๔.๕๘



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘๔ (๘๘.๐)	๖ (๑๒.๐)	-	-	-	๔.๙๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘๙ (๙๘.๙)	๑ (๑.๑)	-	-	-	๔.๙๙
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๘๕</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ งานติดต่อกับการดำเนินงานรับ เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ สำหรับค่าระดับความ พึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับลงทะเบียนผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖	๓๗.๕
หญิง	๑๐	๖๒.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๓๗.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๔๓.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๘.๗
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๓๑.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๕.๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๗	๔๓.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๔	๒๕.๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๖.๒
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๒.๕
รับจ้าง	๙	๕๖.๓
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</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	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๑๑ (๖๘.๗)	๔ (๒๕.๐)	๑ (๖.๓)	-	-	๔.๖๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๑ (๖๘.๗)	๔ (๒๕.๐)	๑ (๖.๓)	-	-	๔.๖๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๖๒.๕)	๖ (๓๗.๕)	-	-	-	๔.๖๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐ (๖๒.๕)	๖ (๓๗.๕)	-	-	-	๔.๖๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๐ (๖๒.๕)	๖ (๓๗.๕)	-	-	-	๔.๖๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๖๘.๗)	๕ (๓๑.๓)	-	-	-	๔.๖๙
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๖๗</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการงานการรับลงทะเบียน ผู้ขอรับเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คือ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ด้วย ค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

- งานการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๙	๕๒.๙
หญิง	๘	๔๗.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๒๓.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๕๒.๙
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๓.๕
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๕.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๓๕.๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๐	๕๘.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๒	๑๑.๘
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๕	๒๙.๔
รับจ้าง	๑๐	๕๘.๘
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๕ (๒๙.๔)	๑๐ (๕๘.๘)	๒ (๑๑.๘)	-	-	๔.๑๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕ (๒๙.๔)	๗ (๔๑.๒)	๕ (๒๙.๔)	-	-	๔.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๕ (๒๙.๔)	๘ (๔๗.๑)	๔ (๒๓.๕)	-	-	๔.๐๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕ (๒๙.๔)	๑๐ (๕๘.๘)	๒ (๑๑.๘)	-	-	๔.๑๘
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๒๙.๔)	๙ (๕๒.๙)	๓ (๑๗.๖)	-	-	๔.๑๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๒๙.๔)	๙ (๕๒.๙)	๓ (๑๗.๖)	-	-	๔.๑๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๕ (๒๙.๔)	๑๐ (๕๘.๘)	๒ (๑๑.๘)	-	-	๔.๑๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๕ (๒๙.๔)	๑๐ (๕๘.๘)	๒ (๑๑.๘)	-	-	๔.๑๘
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๕ (๒๙.๔)	๑๐ (๕๘.๘)	๒ (๑๑.๘)	-	-	๔.๑๘
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๕ (๒๙.๔)	๑๑ (๖๔.๗)	๑ (๕.๙)	-	-	๔.๒๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๕ (๒๙.๔)	๑๑ (๖๔.๗)	๑ (๕.๙)	-	-	๔.๒๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙



ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	ด้านผลจากการบริการ						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕ (๒๙.๔)	๑๒ (๗๐.๖)	-	-	-	๔.๒๙
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๒๑</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการการรับคำร้องเกี่ยวกับงานหอพัก กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๓ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘	๕๔.๕
หญิง	๑๕	๔๕.๕
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๙	๒๗.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๓๖.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๑๒.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๑๘.๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๖.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๖.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๓๐.๓

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๒๐	๖๐.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ		
<b>รวม</b>	<b>๓๓</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๖	๑๘.๒
รับราชการ	๖	๑๘.๒
พนักงานรัฐ/เอกชน	๙	๒๗.๓
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๐
อาชีพอิสระ	๕	๑๕.๑
รับจ้าง	๔	๑๒.๑
อื่น ๆ	๒	๖.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๓</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๕๔.๕
หน่วยงานภาครัฐ	๑๒	๓๖.๔
หน่วยงานเอกชน	๓	๙.๑
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๓</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๙ (๕๗.๖)	๑๔ (๔๒.๔)	-	-	-	๔.๕๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๕๔.๕)	๑๕ (๔๕.๕)	-	-	-	๔.๕๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๒ (๖๖.๗)	๑๑ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๓ (๖๙.๗)	๑๐ (๓๐.๓)	-	-	-	๔.๗๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๔ (๗๒.๗)	๙ (๒๗.๓)	-	-	-	๔.๗๓
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๓ (๖๙.๗)	๑๐ (๓๐.๓)	-	-	-	๔.๗๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๖๓.๙)	๑๒ (๓๖.๔)	-	-	-	๔.๖๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๖ (๔๘.๕)	๑๖ (๔๘.๕)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๔๕
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๔๕.๕)	๑๗ (๕๑.๕)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๔๒
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๐ (๖๐.๖)	๑๑ (๓๓.๓)	๒ (๖.๑)	-	-	๔.๕๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๙ (๕๗.๖)	๑๓ (๓๙.๔)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๕๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๖๓.๖)	๑๑ (๓๓.๓)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๖๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๐ (๖๐.๖)	๑๒ (๓๖.๔)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๕๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๔๕.๕)	๑๐ (๓๐.๓)	๖ (๑๘.๒)	๒ (๖.๑)	-	๔.๑๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๓๙.๔)	๑๑ (๓๓.๓)	๖ (๑๘.๒)	๓ (๙.๑)	-	๔.๐๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๓๖.๔)	๑๖ (๔๘.๕)	๕ (๑๕.๒)	-	-	๔.๒๑
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕ (๔๕.๕)	๑๗ (๕๑.๕)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๔๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕ (๔๕.๕)	๑๗ (๕๑.๕)	๑ (๓.๐)	-	-	๔.๔๒
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๕๐</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร รอบ ๖ เดือน หลัง ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔	๖๖.๗
หญิง	๒	๓๓.๓
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๓๓.๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๕๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๑๖.๗
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๓๓.๓
ปริญญาตรี	๔	๖๖.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๖	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๑	๑๖.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๕๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๑๖.๗
อาชีพอิสระ	๑	๑๖.๗
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๖	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๕	๘๓.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑๖.๗
หน่วยงานเอกชน	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๖	

**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	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๕๐.๐)	๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓ (๕๐.๐)	๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓ (๕๐.๐)	๒ (๓๓.๓)	๑ (๑๖.๗)	-	-	๔.๓๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔ (๖๖.๗)	๑ (๑๖.๗)	๑ (๑๖.๗)	-	-	๔.๖๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓ (๕๐.๐)	๒ (๓๓.๓)	๑ (๑๖.๗)	-	-	๔.๓๓
๙	มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓ (๕๐.๐)	๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓ (๕๐.๐)	๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๕๐.๐)	๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๘๓.๓)	๑ (๑๖.๗)	-	-	-	๔.๘๓
๑๕	มีบริการ wifi	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๕๐.๐)	๓ (๕๐.๐)	-	-	-	๔.๕๐
	<b>ด้านผลจากการบริการ</b>						
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔ (๖๖.๗)	๒ (๓๓.๓)	-	-	-	๔.๖๗
<b>เฉลี่ย</b>							<b>๔.๕๘</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงานและมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี