



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล  
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๓๖ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล  
เมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความ  
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งทุกส่วนราชการ  
ที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งทีมงานวิจัย  
และประเมินผล ทุก ๆ สัปดาห์ นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๒๖ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ  
ณ จุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๗
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๒
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ของประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๒

ดำเนินการตามเสนอ

(นายนคร โยธาวงศ์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

- 7 ต.ค. 2565

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

- เพื่อโปรดทราบ หันต.๑๙๖๖๗๗

ตามตามพื้นที่ ๗๐.๑๐๖๗๗๗๗๗๗

(นางลัดดาพร เสนอินทร์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร /

F-7 ต.ค. 2565

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางเกศสุดา สอนแปง)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เห็นชอบให้ใช้พื้นที่ของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
ในเขตพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เพื่อโปรดทราบ  
- จากผลการสำรวจที่ผู้รับแจ้ง  
แจ้งตามหนังสือเลขที่ ๑๗/๒๕๖๕  
ที่ขอแจ้ง witi และให้แจ้ง  
- แจ้งตามหนังสือแจ้งในที่ประชุม  
ราชการทราบ เพื่อให้ทราบถึง  
(นายจตุวัฒน์ ตยเตมวงค์)  
แจ้งในคณะกรรมการ / เพื่อโปรดทราบ  
เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๕ ต.ค. 2565

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เดือนกันยายน ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของ  
ทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

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

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

**๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๗ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง  
เขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๒	๔๔.๔๐
หญิง	๑๕	๕๕.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๑.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๓๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๑๔.๘๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๒.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๔.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๗.๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๓๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๓๗.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๑๘.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๗	๒๕.๙๐
รับราชการ	๑	๓.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๒.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๗.๔๐
อาชีพอิสระ	๑๑	๔๐.๗๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๗๔.๑๐
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๑๘.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๗.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๓.๐๐</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศ หรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ, ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์,

## ๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

**๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๒ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๘	๓๖.๔๐
หญิง	๑๔	๖๓.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๓.๖๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๙.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๔๕.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๓๑.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖	๒๗.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๒๗.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๙	๔๐.๙๐
ปริญญาตรี	๑	๔.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๔.๕๐
ค้าขาย	๖	๒๗.๓๐
รับราชการ	๑	๔.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๓๑.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๑๓.๖๐
รับจ้าง	๔	๑๘.๒๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๖๓.๖๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๙.๑๐
หน่วยงานเอกชน	๖	๒๗.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๙ (๘๖.๕๐)	๓ (๑๓.๖๐)	-	๒.๘๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๘๑.๘๐)	๔ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๗ (๗๗.๓๐)	๕ (๒๒.๗๐)	-	๒.๗๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๖๘.๒๐)	๗ (๓๑.๘๐)	-	๒.๖๘
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๙๕.๕๐)	๑ (๔.๕๐)	-	๒.๙๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๑ (๙๕.๕๐)	๑ (๔.๕๐)	-	๒.๙๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๐ (๙๐.๙๐)	๒ (๙.๑๐)	-	๒.๙๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๕ (๒๒.๗๐)	๑๗ (๗๗.๓๐)	-	๒.๒๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๔๕.๕๐)	๑๒ (๕๔.๕๐)	-	๒.๔๕
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๐ (๙๐.๙๐)	๒ (๙.๑๐)	-	๒.๙๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๑ (๙๕.๕๐)	๑ (๔.๕๐)	-	๒.๙๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๙ (๘๖.๕๐)	๓ (๑๓.๖๐)	-	๒.๘๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๖ (๒๗.๓๐)	๑๖ (๗๒.๗๐)	-	๒.๒๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๔๐.๙๐)	๑๓ (๕๙.๑๐)	-	๒.๔๑
๑๕	มีบริการ wifi	๑๐ (๔๕.๕๐)	๑๒ (๕๔.๕๐)	-	๒.๔๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๖๓.๖๐)	๘ (๓๖.๔๐)	-	๒.๖๔
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๘๑.๘๐)	๔ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘ (๘๑.๘๐)	๔ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๑</b>



**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๑ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด, คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๒๗, คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๖

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๔๑.๗๐
หญิง	๗	๕๘.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๔๑.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๓๓.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๖.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๘.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๑๖.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๖.๗๐
ปริญญาตรี	๔	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๘.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๘	๖๖.๗๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๓๓.๓๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๙๑.๖๗)	๑ (๘.๓๓)	-	๒.๙๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๙๗.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๙๗.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๙๗.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑ (๙๗.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๑๕	มีบริการ wifi	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๙๗.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๙๗.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๒</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsaransuk และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจกหรือรั้ว เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด, คือ มีบริการ wifi, ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒	๖๖.๗๐
หญิง	๑	๓๓.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๓๓.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๖๖.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๓๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๓๓.๓๐
ปริญญาตรี	๑	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๓๓.๓๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๖๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๓.๐๐</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้าน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ, ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์,

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒	๔๐.๐๐
หญิง	๓	๖๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๖๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๔๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๓.การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๖๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๑	๒๐.๐๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๖๐.๐๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๔	๘๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๑	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒ (๔๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	๒.๒๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓ (๖๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	๒.๔๐
๑๕	มีบริการ wifi	๓ (๖๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	๒.๔๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๓</b>

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจตือรื้อรัน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด, คือ มีห้องน้ำสะอาด, ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๘	๖๑.๕๐
หญิง	๕	๓๘.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๗.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๓๐.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๒๓.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๕.๔๐
ปริญญาตรี	๘	๖๑.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓	๒๓.๑๐
ค้าขาย	๒	๑๕.๕๐
รับราชการ	๑	๗.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๕.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๗.๗๐
รับจ้าง	๒	๑๕.๕๐
อื่น ๆ	๒	๑๕.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๙	๖๙.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๗.๗๐
หน่วยงานเอกชน	๓	๒๓.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๖๙.๒๐)	๒ (๑๕.๔๐)	๒ (๑๕.๔๐)	๒.๕๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
<b>รวม</b>					<b>๒.๘๐</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๔, คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- อยากให้ห้องทะเบียนราษฎร มีเครื่องปริ้นไว้บริการประชาชน