



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/ ๐๓๕..... วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕

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

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยขอความ
ร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบ
สำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และส่วนราชการที่มีจุดบริการประชาชนรวบรวมส่งให้งานวิจัย
และประเมินผล ทุก ๆ สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนจากแบบสำรวจ ฯ จำนวน ๙๙ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ
ณ จุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๕
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๕
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๐
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ คิดเป็น
ร้อยละ ๘๘.๔๒ และเพื่อให้ส่วนราชการที่มีจุดบริการ ดังกล่าว ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการประชาชน เห็นควรแจ้งเวียนผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ฯ
ให้ทุกส่วนราชการเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายนคร โยธาวงศ์)

รองนายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
14 ม.ค. 2565

(นางนารีนาด กันหาเวียง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวพจนนา วรรณเสวี)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- เพื่อโปรดทราบ

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ท.อ.อ.

(ทวีผล ธรรมานวงศ์)

ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

13 ม.ค. 2565



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๔)



โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เดือนธันวาคม 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 ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	๔๑.๗
หญิง	๗	๕๘.๓
รวม	๑๒	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๓๓.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๒๕.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๒๕.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๖.๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๒	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๘.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๘.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๕.๐
ปริญญาตรี	๗	๕๘.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๒	๑๖.๗
รับราชการ	๓	๒๕.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๓๓.๓
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๘.๓
อื่น ๆ	๑	๘.๓
รวม	๑๒	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๘	๖๖.๖
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๖.๗
หน่วยงานเอกชน	๒	๑๖.๗
รวม	๑๒	

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)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	๒.๙๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๙๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	๒.๙๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๘๓.๓)	๒ (๑๖.๗)	-	๒.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑ (๙๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗)	๑ (๘.๓)	-	๒.๙๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๐ (๘๓.๓)	๒ (๑๖.๗)	-	๒.๘๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๘๓.๓)	๒ (๑๖.๗)	-	๒.๘๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๕ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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
๑. เพศ		
ชาย	๗	๔๖.๗
หญิง	๘	๕๓.๓
รวม	๑๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๖.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๔๖.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๖.๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๒๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๕	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๑๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๖.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๗	๔๖.๗
ปริญญาตรี	๒	๑๓.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๓	๒๐.๐
ค้าขาย	๖	๔๐.๐
รับราชการ	๑	๖.๗
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๒๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๒	๑๓.๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๙๓.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๖.๗
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๕	

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)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒ (๑๓.๓)	๑๒ (๘๐.๐)	๑ (๖.๗)	๒.๐๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒ (๑๓.๓)	๑๑ (๗๓.๔)	๒ (๑๓.๓)	๒.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒ (๑๓.๓)	๑๑ (๗๓.๔)	๒ (๑๓.๓)	๒.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒ (๑๓.๓)	๑๒ (๘๐.๐)	๑ (๖.๗)	๒.๐๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒ (๑๓.๓)	๑๐ (๖๖.๗)	๓ (๒๐.๐)	๑.๙๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒ (๑๓.๓)	๑๓ (๘๖.๗)	-	๒.๑๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๘๖.๗)	๒ (๑๓.๓)	-	๑.๘๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒ (๑๓.๓)	๖ (๔๐.๐)	๗ (๑๓.๓)	๑.๖๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔ (๒๖.๗)	๖ (๔๐.๐)	๕ (๓๓.๓)	๑.๙๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔ (๒๖.๗)	๑๐ (๖๖.๗)	๑ (๖.๗)	๒.๒๐
รวม					๒.๐๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๐๕ และคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๕ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	๔๐.๐
หญิง	๑๘	๖๐.๐
รวม	๓๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๓.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๒๓.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๓๐.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๒๓.๓
รวม	๓๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๓๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๒๖.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๓๐.๐
ปริญญาตรี	๖	๒๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๓๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๒	๖.๗
ค้าขาย	๒๐	๖๖.๗
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๓
อาชีพอิสระ	๔	๑๓.๓
รับจ้าง	๕	๑๐.๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๓๐	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๓๐	

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)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๕ (๘๓.๓)	๔ (๑๓.๓)	๑ (๓.๓)	๒.๘๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๕ (๘๓.๓)	๕ (๑๖.๗)	-	๒.๘๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๖ (๘๖.๗)	๔ (๑๓.๓)	-	๒.๘๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๔ (๘๐.๐)	๖ (๒๐.๐)	-	๒.๘๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๗๐.๐)	๙ (๓๐.๐)	-	๒.๗๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๐ (๖๖.๗)	๑๐ (๓๓.๓)	-	๒.๖๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗ (๘๐.๐)	๓ (๑๐.๐)	-	๒.๙๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๔ (๘๐.๐)	๖ (๒๐.๐)	-	๒.๘๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๓ (๗๖.๗)	๗ (๒๓.๓)	-	๒.๗๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๒ (๗๓.๓)	๘ (๒๖.๗)	-	๒.๗๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๔ (๘๐.๐)	๖ (๒๐.๐)	-	๒.๘๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๗๐.๐)	๙ (๓๐.๐)	-	๒.๗๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๙ (๖๓.๓)	๑๑ (๓๖.๗)	-	๒.๖๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๖ (๕๓.๓)	๑๔ (๔๖.๗)	-	๒.๕๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๕๓.๓)	๑๔ (๔๖.๗)	-	๒.๕๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๓ (๔๓.๓)	๑๗ (๕๖.๗)	-	๒.๔๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๓ (๗๖.๗)	๗ (๒๓.๓)	-	๒.๗๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๖๓.๓)	๑๑ (๓๖.๗)	-	๒.๖๗
รวม					๒.๗๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๔๐.๗
หญิง	๑๖	๕๙.๓
รวม	๒๗	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๗.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๓.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๑.๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๖๓.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๔.๘
รวม	๒๗	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๕๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๑.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๗.๔
ปริญญาตรี	๖	๒๒.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๗
อื่น ๆ	๑	๓.๗
รวม	๒๗	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๙	๓๓.๓
ค้าขาย	๓	๑๑.๑
รับราชการ	๑	๓.๗
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๑๔.๘
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๗
งานบ้าน	๑	๓.๗
อาชีพอิสระ	๓	๑๑.๑
รับจ้าง	๔	๑๔.๘
อื่น ๆ	๑	๓.๗
รวม	๒๗	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๖	๙๖.๓
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๓.๗
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๒๗	

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)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๕ (๙๒.๖)	๒ (๗.๔)	-	๒.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๕ (๙๒.๖)	๒ (๗.๔)	-	๒.๙๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๕ (๙๒.๖)	๒ (๗.๔)	-	๒.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๕ (๙๒.๖)	๒ (๗.๔)	-	๒.๙๓
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๓ (๘๕.๒)	๔ (๑๔.๘)	-	๒.๘๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๓ (๘๕.๒)	๔ (๑๔.๘)	-	๒.๘๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๒๓ (๘๕.๒)	๔ (๑๔.๘)	-	๒.๘๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๙ (๗๐.๔)	๘ (๒๙.๖)	-	๒.๗๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๗๔.๑)	๗ (๒๕.๙)	-	๒.๗๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๑ (๗๗.๘)	๖ (๒๒.๒)	-	๒.๗๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๑ (๗๗.๘)	๖ (๒๒.๒)	-	๒.๗๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๗๗.๘)	๖ (๒๒.๒)	-	๒.๗๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๔๘.๑)	๑๔ (๕๑.๙)	-	๒.๔๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๔๐.๗)	๑๖ (๕๙.๓)	-	๒.๔๑
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๓๓.๓)	๑๘ (๖๖.๗)	-	๒.๓๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๓๓.๓)	๑๘ (๖๖.๗)	-	๒.๓๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๖ (๙๖.๓)	๑ (๓.๗)	-	๒.๙๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๖ (๙๖.๓)	๑ (๓.๗)	-	๒.๙๖
รวม					๒.๗๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีบริการ wifi มีบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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
๑. เพศ		
ชาย	๗	๖๓.๖
หญิง	๔	๓๖.๔
รวม	๑๑	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๓๖.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๙.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๓๖.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๘.๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม		
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๙.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๓๖.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๘.๒
ปริญญาตรี	๔	๓๖.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๑	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๑	๙.๑
ค้าขาย	๒	๑๘.๒
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๔๕.๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๘.๒
รับจ้าง	๑	๙.๑
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๑	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๘	๗๒.๗
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๒๗.๓
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๑	

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)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๑ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	๒.๗๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๙๐.๙)	๑ (๙.๑)	-	๒.๙๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๙๐.๙)	๑ (๙.๑)	-	๒.๙๑
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๗ (๖๓.๖)	๔ (๓๖.๔)	-	๒.๖๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๔๕.๕)	๖ (๕๕.๕)	-	๒.๔๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	๒.๘๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	๒.๘๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๘๑.๘)	๒ (๑๘.๒)	-	๒.๘๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	๒.๗๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๗ (๖๓.๔)	๔ (๓๖.๔)	-	๒.๖๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๗๒.๗)	๓ (๒๗.๓)	-	๒.๗๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔ (๓๖.๔)	๕ (๔๕.๕)	๒ (๑๘.๒)	๒.๑๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔ (๓๖.๔)	๕ (๔๕.๕)	๒ (๑๘.๒)	๒.๑๘
๑๕	มีบริการ wifi	๔ (๓๖.๔)	๕ (๔๕.๕)	๒ (๑๘.๒)	๒.๑๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๕ (๔๕.๕)	๔ (๓๖.๔)	๒ (๑๘.๒)	๒.๒๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๑๐๐.๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๖๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

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
๑. เพศ		
ชาย	๓	๗๕.๐
หญิง	๑	๒๕.๐
รวม	๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๒๕.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	-	-
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๕๐.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒๕.๐
รวม	๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๒๕.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๒๕.๐
ปริญญาตรี	๒	๕๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๑	๒๕.๐
รับราชการ	๑	๒๕.๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๕๐.๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๔	๑๐๐.๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๔	

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)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๑๕	มีบริการ wifi	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒ (๕๐.๐)	๒ (๕๐.๐)	-	๒.๕๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓ (๗๕.๐)	๑ (๒๕.๐)	-	๒.๗๕
รวม					๒.๖๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๕ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีบริการ wifi มีบริการน้ำดื่ม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ให้บริการดี