บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/ ...๑๖๓..... วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งทุกส่วนราชการที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งให้งานวิจัยและประเมินผล ทุก ๆ สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๙๕ คน/ โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร์ สำนักปลัดเทศบาล, คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง, คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒
๔. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง, คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙
๕. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- เพื่อโปรดทราบ

(นายจตุวัฒน์ ตุ้ยเต็มวงศ์)
เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- 8 มิ.ย. 2565

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- เพื่อโปรดทราบ / เพื่อประโยชน์ในราชการ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางลัดดาพร เสนอินทร์)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
- 8 มิ.ย. 2565

(นางเกศสุดา สอนแปง)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 7 มิ.ย. 2565

ดำเนินการตามเสนอ

(นายนคร โยธาวงศ์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- 9 มิ.ย. 2565

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

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชนของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

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

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. <u>จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓	๔๖.๔๐
หญิง	๑๕	๕๓.๖๐
รวม	**๒๘**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๗	๒๕.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๖	๒๑.๔๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๔	๑๔.๓๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๒๑.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๑๗.๙๐
รวม	**๒๘**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๑๐.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๐.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๑๗.๙๐
ปริญญาตรี	๑๗	๖๐.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๘**	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๒	๗.๑๐
ค้าขาย	๔	๑๔.๓๐
รับราชการ	๖	๒๑.๔๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๑.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๗.๑๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๒๑.๔๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	๒	๗.๑๐
รวม	**๒๘**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๕๗.๑๐
หน่วยงานภาครัฐ	๗	๒๕.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๕	๑๗.๙๐
รวม	**๒๘**	

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	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					**๒.๙๘**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๙ ประเด็น มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๙ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๒. <u>จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเชลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙	๓๓.๓๐
หญิง	๑๘	๖๖.๗๐
รวม	**๒๗**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	-	-
๓๑ – ๔๐ ปี	๑	๓.๗๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๑๘.๕๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๔๐.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๓๗.๐๐
รวม	**๒๗**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๒๒.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๓๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๙	๓๓.๓๐
ปริญญาตรี	๒	๗.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๗**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๓	๑๑.๑๐
ค้าขาย	๖	๒๒.๒๐
รับราชการ	๓	๑๑.๑๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๒๕.๙๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๘	๒๙.๗๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๗**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๖๖.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๑.๑๐
หน่วยงานเอกชน	๖	๒๒.๒๐
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	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๖ (๙๖.๓๐)	๑ (๓.๗๐)	-	๒.๙๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๖ (๙๖.๓๐)	๑ (๓.๗๐)	-	๒.๙๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗ (๖๓.๐๐)	๑๐ (๓๗.๐๐)	-	๒.๖๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๓ (๘๕.๒๐)	๔ (๑๔.๘๐)	-	๒.๘๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๔ (๘๘.๙๐)	๓ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๗๗.๘๐)	๖ (๒๒.๒๐)	-	๒.๗๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗ (๖๓.๐๐)	๑๐ (๓๗.๐๐)	-	๒.๖๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๕ (๙๒.๖๐)	๒ (๗.๔๐)	-	๒.๙๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๕ (๙๒.๖๐)	๒ (๗.๔๐)	-	๒.๙๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔ (๑๔.๘๐)	๒๓ (๘๕.๒๐)	-	๒.๑๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๐ (๗๔.๑๐)	๗ (๒๕.๙๐)	-	๒.๗๔
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๔๘.๑๐)	๑๔ (๕๑.๙๐)	-	๒.๔๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๓ (๘๕.๒๐)	๔ (๑๔.๘๐)	-	๒.๘๕
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕ (๕๕.๖๐)	๑๒ (๔๔.๔๐)	-	๒.๕๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๔ (๘๘.๙๐)	๓ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
รวม					**๒.๗๙**

๖. สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. <u>จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖	๓๗.๕๐
หญิง	๑๐	๖๒.๕๐
รวม	**๑๖**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๖	๓๗.๕๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๔	๒๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๒.๕๐
รวม	**๑๖**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๑๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๓๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๓๑.๒๕
ปริญญาตรี	๓	๑๘.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**๑๖**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๔	๒๕.๐๐
ค้าขาย	๘	๕๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๒.๕๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๖**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๑๖**	

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	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๘๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๘๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๔ (๘๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๕ (๙๓.๘๐)	๑ (๖.๒๕)	-	๒.๙๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๙๓.๘๐)	๑ (๖.๒๕)	-	๒.๙๔
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑ (๖๘.๗๕)	๕ (๓๑.๒๕)	-	๒.๖๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๘๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					**๒.๙๕**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๙ คิดเป็นร้อย ๘๙.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	๔๕.๕๐
หญิง	๖	๕๔.๕๐
รวม	**๑๑**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒๗.๒๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	๑๘.๒๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒	๑๘.๒๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑	๙.๑๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๑๘.๒๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๙.๑๐
รวม	**๑๑**	
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๔๕.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๗.๒๐
ปริญญาตรี	๒	๑๘.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๙.๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๑**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๑	๙.๑๐
ค้าขาย	๓	๒๗.๒๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๘.๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒๗.๒๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๙.๑๐
รับจ้าง	๑	๙.๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๑**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
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	๑๐ (๙๐.๙๐)	๑ (๙.๑๐)	-	๒.๙๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๗๒.๗๐)	๓ (๒๗.๓๐)	-	๒.๗๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๖ (๕๔.๕๐)	๕ (๔๕.๕๐)	-	๒.๕๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕ (๔๕.๕๐)	๖ (๕๔.๕๐)	-	๒.๔๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๖ (๕๔.๕๐)	๕ (๔๕.๕๐)	-	๒.๕๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๔๕.๕๐)	๖ (๕๔.๕๐)	-	๒.๔๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๘ (๗๒.๗๐)	๓ (๒๗.๓๐)	-	๒.๗๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๙๐.๙๐)	๑ (๙.๑๐)	-	๒.๙๑
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๘๑.๘๐)	๒ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗ (๖๓.๖๐)	๔ (๓๖.๔๐)	-	๒.๖๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๗๒.๗๐)	๓ (๒๗.๓๐)	-	๒.๗๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๙ (๘๑.๘๐)	๒ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๘๑.๘๐)	๒ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๘๑.๘๐)	๒ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๘๑.๘๐)	๒ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๒
รวม					**๒.๗๖**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘	๖๑.๕๐
หญิง	๕	๓๘.๕๐
รวม	**๑๓**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๗.๗๐
๒๐ – ๓๐ ปี	-	-
๓๑ – ๔๐ ปี	-	-
๔๑ – ๕๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๗	๕๓.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๕.๔๐
รวม	**๑๓**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๒๓.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๓๘.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๗.๗๐
ปริญญาตรี	๒	๑๕.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๕.๔๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๓**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๓	๒๓.๑๐
ค้าขาย	๔	๓๐.๘๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๒๓.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๗.๗๐
รับจ้าง	๒	๑๕.๔๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๓**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๑๓**	

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	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙ (๖๙.๒๐)	๒ (๑๕.๔๐)	๒ (๑๕.๔๐)	๒.๕๔
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	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
รวม					**๒.๘๑**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเชลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๑ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- จากคุณวีระชัย กิตติผลวงศ์ษา ขอชื่นชม น.ส.ญาณิศา อินหล้า, ว่าทำงานได้ดีเยี่ยมและผมประทับใจที่สุด

- ต้องการให้มีโต๊ะเขียนเอกสารและเครื่องปรับอากาศ ทำให้ต้องเดินไปใช้โต๊ะห้องทะเบียนฯ จริง ๆ แล้วต้องมีไว้บริการประชาชน