



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/..... วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

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

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

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

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนจากแบบสำรวจ จำนวน ๑๒๒ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ
ณ จุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๓
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๒
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๕
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นายนคร โยธาวังศ์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

10 ก.พ. 2565

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ท.อ.อ.

ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

10 ก.พ. 2565

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

- เพื่อโปรดทราบ

- นิตยสาร...
ที่ส่งตาม...

นางนารีนัด กันทาเวียง

(นางนารีนัด กันทาเวียง)



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



โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

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

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 ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม ๒๕๖๕

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	๔	๓๐.๘๐
หญิง	๙	๖๙.๒๐
รวม	๑๓	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๓๘.๔๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๓๘.๔๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๗.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๗.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๔๖.๑๕
ปริญญาตรี	๖	๔๖.๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๓	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๓	๒๓.๑๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๕.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๗.๗๐
งานบ้าน	๗	๕๓.๘๐
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๓	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๙๒.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๗.๗๐
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	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๙ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม 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
๑. เพศ		
ชาย	๙	๔๒.๙๐
หญิง	๑๒	๕๗.๑๐
รวม	๒๑	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๔.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๔.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘	๓๘.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๓๓.๓๐
รวม	๒๑	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๓๘.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๒๘.๖๐
ปริญญาตรี	๓	๑๔.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๑	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๓	๑๔.๓๐
ค้าขาย	๔	๑๙.๐๐
รับราชการ	๓	๑๔.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๑๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๑๔.๓๐
รับจ้าง	๔	๑๙.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๑	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๕๗.๑๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๔.๓๐
หน่วยงานเอกชน	๖	๒๘.๖๐
รวม	๒๑	

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 (๔๗.๖๐)	๑๑ (๕๒.๔๐)	-	๒.๔๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๓๘.๑๐)	๑๓ (๖๑.๙๐)	-	๒.๓๘
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘ (๓๘.๑๐)	๑๓ (๖๑.๙๐)	-	๒.๓๘
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๓๘.๑๐)	๑๓ (๖๑.๙๐)	-	๒.๓๘
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘ (๓๘.๑๐)	๑๓ (๖๑.๙๐)	-	๒.๓๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๖ (๒๘.๖๐)	๑๕ (๗๑.๔๐)	-	๒.๒๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓ (๑๔.๓๐)	๑๘ (๘๕.๗๐)	-	๒.๑๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๔๒.๙๐)	๑๒ (๕๗.๑๐)	-	๒.๔๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๘๑.๐๐)	๔ (๑๙.๐๐)	-	๒.๘๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๔๗.๖๐)	๑๑ (๕๒.๔๐)	-	๒.๔๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๖ (๒๘.๖๐)	๑๕ (๗๑.๔๐)	-	๒.๒๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๖ (๒๘.๖๐)	๑๕ (๗๑.๔๐)	-	๒.๒๙
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๒๓.๘๐)	๑๖ (๗๖.๒๐)	-	๒.๒๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๑๔.๓๐)	๑๘ (๘๕.๗๐)	-	๒.๑๔
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕ (๒๓.๘๐)	๑๖ (๗๖.๒๐)	-	๒.๒๔
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒ (๙.๕๐)	๑๙ (๙๐.๕๐)	-	๒.๑๐
รวม					๒.๓๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๘ และคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม 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
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๕๒.๔๐
หญิง	๑๐	๔๗.๖๐
รวม	๒๑	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๔.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๙.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๒๘.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๒๓.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๔.๓๐
รวม	๒๑	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	๓๓.๓๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๑๔.๓๐
ปริญญาตรี	๗	๓๓.๓๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๑	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๘	๓๘.๑๐
ค้าขาย	๓	๑๔.๓๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๔.๘๐
อาชีพอิสระ	๔	๑๙.๐๐
รับจ้าง	๕	๒๓.๘๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๑	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๙	๙๐.๕๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๙.๕๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๒๑	

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	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๙ (๙๐.๕๐)	๒ (๙.๕๐)	-	๒.๙๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๙๕.๒๐)	๑ (๔.๘๐)	-	๒.๙๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๘ (๘๕.๗๐)	๓ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๙ (๙๐.๕๐)	๒ (๙.๕๐)	-	๒.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๘ (๘๕.๗๐)	๓ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๐ (๙๕.๒๐)	๑ (๔.๘๐)	-	๒.๙๕
๑๕	มีบริการ wifi	๑๙ (๙๐.๕๐)	๒ (๙.๕๐)	-	๒.๙๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๘ (๘๕.๗๐)	๓ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๘๑.๐๐)	๔ (๑๙.๐๐)	-	๒.๘๑
รวม					๒.๙๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๙ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้าน เต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาด ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม 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
๑. เพศ		
ชาย	๘	๓๒.๐๐
หญิง	๑๗	๖๘.๐๐
รวม	๒๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๘.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๑๖.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘	๓๒.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๔๔.๐๐
รวม	๒๕	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๓๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๔.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๒๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๒.๐๐
อื่น ๆ	๑	๔.๐๐
รวม	๒๕	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๕	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๔	๑๖.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๘.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๓	๑๒.๐๐
อาชีพอิสระ	๓	๑๒.๐๐
รับจ้าง	๔	๑๖.๐๐
อื่น ๆ	๔	๑๖.๐๐
รวม	๒๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๕	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๒๕	

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	๒๔ (๙๖.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	๒.๙๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔ (๙๖.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	๒.๙๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๙๖.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	๒.๙๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๔ (๙๖.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	๒.๙๖
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๘ (๗๒.๐๐)	๗ (๒๘.๐๐)	-	๒.๗๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๖๔.๐๐)	๙ (๓๖.๐๐)	-	๒.๖๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๖ (๖๔.๐๐)	๙ (๓๖.๐๐)	-	๒.๖๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๗ (๖๘.๐๐)	๘ (๓๒.๐๐)	-	๒.๖๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๑ (๘๔.๐๐)	๔ (๑๖.๐๐)	-	๒.๘๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๒ (๘๘.๐๐)	๓ (๑๒.๐๐)	-	๒.๘๘
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๘๔.๐๐)	๔ (๑๖.๐๐)	-	๒.๘๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๖๔.๐๐)	๙ (๓๖.๐๐)	-	๒.๖๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๖๘.๐๐)	๘ (๓๒.๐๐)	-	๒.๖๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๕๖.๐๐)	๑๑ (๔๔.๐๐)	-	๒.๕๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๕๖.๐๐)	๑๑ (๔๔.๐๐)	-	๒.๕๖
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๔ (๙๖.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	๒.๙๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๓ (๙๒.๐๐)	๒ (๘.๐๐)	-	๒.๙๒
รวม					๒.๗๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๕ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีบริการ wifi มีบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม 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
๑. เพศ		
ชาย	๖	๓๓.๓๐
หญิง	๑๒	๖๖.๗๐
รวม	๑๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๗	๓๘.๘๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๑.๑๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๓๘.๘๙
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๕.๕๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๕.๕๕
รวม	๑๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๕.๕๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๕.๕๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๒.๒๒
ปริญญาตรี	๑๒	๖๖.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๘	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๑	๕.๖๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๒	๑๑.๑๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๒๒.๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๕.๖๐
งานบ้าน	๒	๑๑.๑๐
อาชีพอิสระ	๗	๓๘.๕๐
รับจ้าง	๑	๕.๖๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๖๑.๑๐
หน่วยงานภาครัฐ	๖	๓๓.๓๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๕.๖๐
รวม	๑๘	

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	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๘๘.๘๐)	๒ (๑๑.๑๑)	-	๒.๘๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๗๒.๒๐)	๕ (๒๗.๘๐)	-	๒.๗๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๕๕.๖๐)	๘ (๔๔.๔๐)	-	๒.๕๖
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๕๕.๖๐)	๘ (๔๔.๔๐)	-	๒.๕๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๗๒.๒๐)	๕ (๒๗.๘๐)	-	๒.๗๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๕๐.๐๐)	๙ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๕๕.๖๐)	๘ (๔๔.๔๐)	-	๒.๕๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑ (๖๑.๑๑)	๗ (๓๘.๘๙)	-	๒.๓๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๖๑.๑๑)	๗ (๓๘.๘๙)	-	๒.๖๑
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๓๘.๘๙)	๑๑ (๖๑.๑๑)	-	๒.๓๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๕๕.๖๐)	๘ (๔๔.๔๐)	-	๒.๕๖
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
รวม					๒.๗๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือรั้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม 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
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	๕๐.๐๐
หญิง	๑๒	๕๐.๐๐
รวม	๒๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๗	๒๙.๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๖.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๑๖.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๒๐.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๖.๗๐
รวม	๒๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๑๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๑๒.๕๐
ปริญญาตรี	๑๒	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๒.๕๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๔	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	๔	๑๖.๗๐
ค้าขาย	๕	๒๐.๘๐
รับราชการ	๔	๑๖.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๘.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๒๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๑๒.๕๐
รับจ้าง	๔	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	๑	๔.๒๐
รวม	๒๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๘๓.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๑๒.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๔.๒๐
รวม	๒๔	

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	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๙ (๗๙.๒๐)	๕ (๒๐.๘๐)	-	๒.๗๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๗๕.๐๐)	๖ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๖๖.๗๐)	๘ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๗๐.๘๐)	๗ (๒๘.๒๐)	-	๒.๗๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๐ (๘๓.๓๐)	๔ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๙ (๗๙.๒๐)	๕ (๒๐.๘๐)	-	๒.๗๙
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๘ (๗๕.๐๐)	๖ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๔๕.๘๐)	๑๓ (๕๔.๒๐)	-	๒.๔๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๐ (๘๓.๓๐)	๔ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕ (๖๒.๕๐)	๙ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๐ (๘๓.๓๐)	๔ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๙ (๗๙.๒๐)	๕ (๒๐.๘๐)	-	๒.๗๙
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๕๔.๒๐)	๘ (๓๓.๓๐)	๓ (๑๒.๕๐)	๒.๔๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๖๒.๕๐)	๙ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๗ (๗๐.๘๐)	๗ (๒๘.๒๐)	-	๒.๗๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๖ (๖๖.๗๐)	๘ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
รวม					๒.๗๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี