บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/ ๔๖๘ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนมิถุนายน 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 ๙๙ -คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร์ สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ของประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๑
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

รวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

(นายนคร โยธาวงศ์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- 6 ก.ค. 2565

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางเกศสุดา สอนแปง)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๕ ก.ค. ๖๕

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- เพื่อโปรดทราบ

รวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

(นางสัตดาพร เสนอินทร์)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
๕ ก.ค. 2565

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

โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

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

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชนของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

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

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. <u>จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๑๘	๖๒.๑๐
หญิง	๑๑	๓๗.๙๐
รวม	**๒๙**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๔	๑๓.๘๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๙	๓๑.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๖	๒๐.๗๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๒๐.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๓.๘๐
รวม	**๒๙**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๓.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๖	๕๕.๒๐
ปริญญาตรี	๙	๓๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๙**	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	-	-
ค้าขาย	๑๐	๓๔.๕๐
รับราชการ	๒	๖.๙๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๒	๔๑.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๔๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๑๐.๔๐
รับจ้าง	๑	๓.๔๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๙**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๕๑.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑๒	๔๑.๔๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๖.๙๐
รวม	**๒๙**	

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	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					**๓.๐๐**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๑๘ ประเด็น คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น 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 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

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

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘	๓๘.๑๐
หญิง	๑๓	๖๑.๙๐
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	๙	๔๒.๙๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๒๘.๖๐
รวม	**๒๑**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๑๔.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๓๘.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๓๘.๑๐
ปริญญาตรี	๒	๙.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๑**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๓	๑๔.๓๐
ค้าขาย	๕	๒๓.๘๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๘.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๑๙.๐๐
รับจ้าง	๓	๑๔.๓๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๑**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๗๖.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๔.๘๐
หน่วยงานเอกชน	๔	๑๙.๐๐
รวม	**๒๑**	

<u>ตารางที่ ๒</u> 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	๑๙ (๙๐.๕๐)	๒ (๙.๕๐)	-	๒.๙๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ (๙๐.๕๐)	๒ (๙.๕๐)	-	๒.๙๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๐ (๙๕.๒๐)	๑ (๔.๘๐)	-	๒.๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๗๖.๒๐)	๕ (๒๓.๘๐)	-	๒.๗๖
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๘๑.๐๐)	๔ (๑๙.๐๐)	-	๒.๘๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๘ (๘๕.๗๐)	๓ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๐ (๙๕.๒๐)	๑ (๔.๘๐)	-	๒.๙๕
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	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๓)	-	๒.๓๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๔๒.๙๐)	๑๒ (๕๗.๑๐)	-	๒.๔๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๓)	-	๒.๖๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๗ (๘๑.๐๐)	๔ (๑๙.๐๐)	-	๒.๘๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๑ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					**๒.๗๖**

๖. สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. <u>จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๓	๒๐.๐๐
หญิง	๑๒	๘๐.๐๐
รวม	**๑๕**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๑	๖.๗๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๕	๓๓.๓๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๕	๓๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๓.๓๐
รวม	**๑๕**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๑๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๖.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**๑๕**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๑	๖.๗๐
ค้าขาย	๑๐	๖๖.๗๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๒๖.๗๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๕**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
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	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๔๖.๗๐)	๘ (๕๓.๓๐)	-	๒.๔๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
รวม					**๒.๘๗**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจนคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๑	๕๐.๐๐
หญิง	๑	๕๐.๐๐
รวม	**๒**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	-	-
๓๑ – ๔๐ ปี	-	-
๔๑ – ๕๐ ปี	-	-
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๑๐๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**๒**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๕๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๑	๕๐.๐๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๕๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๒**	

<u>ตารางที่ ๒</u> 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 (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑ (๕๐.๐๐)	๑ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑ (๕๐.๐๐)	๑ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑ (๕๐.๐๐)	๑ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					**๒.๙๒**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๑ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๗	๔๑.๒๐
หญิง	๑๐	๕๘.๘๐
รวม	**๑๗**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑๑.๘๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๗	๔๑.๒๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๔	๒๓.๕๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๑.๘๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๑๑.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**๑๗**	
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๔๗.๑๐
ปริญญาตรี	๔	๒๓.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๕.๙๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๗**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๑	๕.๙๐
ค้าขาย	๑	๕.๙๐
รับราชการ	๑	๕.๙๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๓๕.๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑๑.๘๐
งานบ้าน	๑	๕.๙๐
อาชีพอิสระ	๔	๒๓.๕๐
รับจ้าง	๑	๕.๙๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๗**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๖๔.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๒๓.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๑๑.๘๐
รวม	**๑๗**	

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 (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖ (๙๔.๑๐)	๑ (๕.๙๐)	-	๒.๙๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๙๔.๑๐)	๑ (๕.๙๐)	-	๒.๙๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๙๔.๑๐)	๑ (๕.๙๐)	-	๒.๙๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕ (๘๘.๒๐)	๒ (๑๑.๘๐)	-	๒.๘๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๘๒.๔๐)	๓ (๑๗.๖๐)	-	๒.๘๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๘๒.๔๐)	๓ (๑๗.๖๐)	-	๒.๘๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๘๘.๒๐)	๒ (๑๑.๘๐)	-	๒.๘๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๘๒.๔๐)	๓ (๑๗.๖๐)	-	๒.๘๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๗๖.๕๐)	๔ (๒๓.๕๐)	-	๒.๗๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๔ (๘๒.๔๐)	๓ (๑๗.๖๐)	-	๒.๘๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๕ (๘๘.๒๐)	๒ (๑๑.๘๐)	-	๒.๘๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๘๘.๒๐)	๒ (๑๑.๘๐)	-	๒.๘๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๘๒.๔๐)	๓ (๑๗.๖๐)	-	๒.๘๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๘๘.๒๐)	๒ (๑๑.๘๐)	-	๒.๘๘
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๖ (๙๔.๑๐)	๑ (๕.๙๐)	-	๒.๙๔
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๖ (๙๔.๑๐)	๑ (๕.๙๐)	-	๒.๙๔
รวม					**๒.๘๙**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ต้องการ WIFI สำหรับให้ประชาชนในการโอนเงินชำระค่าธรรมเนียม
- แก้วน้ำพลาสติกใช้แล้วทิ้ง

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๕๓.๓๐
หญิง	๗	๔๖.๗๐
รวม	**๑๕**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๔	๒๖.๗๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๔	๒๖.๗๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๓.๓๐
รวม	**๑๕**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๓๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๖.๗๐
ปริญญาตรี	๓	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๕**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๗	๔๖.๖๐
ค้าขาย	๔	๒๖.๗๐
รับราชการ	๑	๔.๖๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๓.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๕**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
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	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
รวม					**๒.๗๙**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๕ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี