



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล  
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/..... วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล  
เมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

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

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๙๗ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ  
ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ดังนี้

- เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔
  ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘
  ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖
  ๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖
  ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- (นายจตุวัฒน์ ~~ดีเยี่ยมวงศ์~~) จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖

เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ  
ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล [www.kelangnakorn.go.th](http://www.kelangnakorn.go.th) ให้ประชาชนทราบ  
โดยทั่วกัน

วชน ๖๕. รัตติกาล ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

เพื่อโปรดทราบ  
เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

(นางสาวรัตติกาล สุทธการ)  
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายนคร โยธาวงค์)  
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร  
- 9 ต.ค. 2566

(นางลัดดาพร เสนอินทร์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

(นางเกศสุตา สอนแปง) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
เดือนกันยายน ๒๕๖๖

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของ  
ทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

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

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

**๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง  
เขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๙     | ๔๕.๐๐  |
| หญิง                         | ๑๑    | ๕๕.๐๐  |
| รวม                          | ๒๐    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๔     | ๒๐.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๘     | ๔๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๓     | ๑๕.๐๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๓     | ๑๕.๐๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๒     | ๑๐.๐๐  |
| รวม                          | ๒๐    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | -     | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๖     | ๓๐.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๔     | ๒๐.๐๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๑๐    | ๕๐.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| รวม                          | ๒๐    |        |
| <b>๔. อาชีพ</b>              |       |        |
| เกษตรกรกรรม                  | -     | -      |
| ค้าขาย                       | ๔     | ๒๐.๐๐  |
| รับราชการ                    | ๑     | ๕.๐๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน             | ๕     | ๒๕.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา            | -     | -      |
| งานบ้าน                      | -     | -      |
| อาชีพอิสระ                   | ๙     | ๔๕.๐๐  |
| รับจ้าง                      | ๑     | ๕.๐๐   |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๒๐    |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>   |       |        |
| ประชาชนทั่วไป                | ๑๕    | ๗๕.๐๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ               | ๓     | ๑๕.๐๐  |
| หน่วยงานเอกชน                | ๒     | ๑๐.๐๐  |
| รวม                          | ๒๐    |        |

**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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร                       | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                       | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ            | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี             | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม                    | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๖                                   | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                                   | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม           | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๘                                   | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๙                                   | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก            |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๑๐                                  | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |
| ๑๑                                  | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |
| ๑๒                                  | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |
| ๑๓                                  | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |
| ๑๔                                  | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |

| ที่                       | รายละเอียดการให้บริการ              | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย   |
|---------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|
|                           |                                     | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๑๕                        | มีบริการ wifi                       | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕        |
| ๑๖                        | มีน้ำดื่มบริการ                     | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b> |                                     |                  |             |                |             |
| ๑๗                        | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๘                        | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์      | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐        |
| <b>รวม</b>                |                                     |                  |             |                | <b>๒.๙๘</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดมีสัดส่วนเท่ากัน ๗ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- อยากได้งานบัตรประชาชน
- ถ้ามีจุดถ่ายบัตรประชาชนด้วยจะดีมาก

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๒ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน     | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |           |        |
| ชาย                          | ๑๐        | ๓๑.๓๐  |
| หญิง                         | ๒๒        | ๖๘.๗๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๓๒</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | -         | -      |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๔         | ๑๒.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๖         | ๑๘.๗๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๑๐        | ๓๑.๓๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๑๒        | ๓๗.๕๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๓๒</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | ๕         | ๑๕.๖๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๑๑        | ๓๔.๔๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑๓        | ๔๐.๖๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๓         | ๙.๔๐   |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๓๒</b> |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๔         | ๑๒.๕๐  |
| ค้าขาย                     | ๙         | ๒๘.๑๐  |
| รับราชการ                  | ๒         | ๖.๒๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๑๑        | ๓๔.๔๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๔         | ๑๒.๕๐  |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๖.๒๐   |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๓๒</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๒๐        | ๖๒.๕๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๒         | ๖.๒๐   |
| หน่วยงานเอกชน              | ๑๐        | ๓๑.๓๐  |
| <b>รวม</b>                 | <b>๓๒</b> |        |

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

| ที่                                 | รายละเอียดการให้บริการ                               | ระดับความพึงพอใจ |               |                | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|-----------|
|                                     |                                                      | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)   | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |               |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๓๑<br>(๙๖.๙๐)    | ๑<br>(๓.๑๐)   | -              | ๒.๙๗      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๓๑<br>(๙๖.๙๐)    | ๑<br>(๓.๑๐)   | -              | ๒.๙๗      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๓๑<br>(๙๖.๙๐)    | ๑<br>(๓.๑๐)   | -              | ๒.๙๗      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๒๑<br>(๖๕.๖๐)    | ๑๑<br>(๓๔.๔๐) | -              | ๒.๖๖      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |               |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๒๘<br>(๘๗.๕๐)    | ๔<br>(๑๒.๕๐)  | -              | ๒.๘๘      |

| ที่                             | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |               |                | ค่าเฉลี่ย   |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|-------------|
|                                 |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)   | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                               | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๒๘<br>(๘๗.๕๐)    | ๔<br>(๑๒.๕๐)  | -              | ๒.๘๘        |
| ๗                               | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๓๑<br>(๙๖.๙๐)    | ๑<br>(๓.๑๐)   | -              | ๒.๙๗        |
| ๘                               | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๒๐<br>(๖๒.๕๐)    | ๑๒<br>(๓๗.๕๐) | -              | ๒.๖๓        |
| ๙                               | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๖<br>(๕๐.๐๐)    | ๑๖<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐        |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b> |                                                                 |                  |               |                |             |
| ๑๐                              | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๒๙<br>(๙๐.๖๐)    | ๓<br>(๙.๔๐)   | -              | ๒.๙๑        |
| ๑๑                              | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๒๙<br>(๙๐.๖๐)    | ๓<br>(๙.๔๐)   | -              | ๒.๙๑        |
| ๑๒                              | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๒๘<br>(๘๗.๕๐)    | ๔<br>(๑๒.๕๐)  |                | ๒.๘๘        |
| ๑๓                              | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๑<br>(๓๔.๔๐)    | ๒๑<br>(๖๕.๖๐) |                | ๒.๓๔        |
| ๑๔                              | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๐<br>(๓๑.๓๐)    | ๒๒<br>(๖๘.๗๐) | -              | ๒.๓๑        |
| ๑๕                              | มีบริการ wifi                                                   | ๑๗<br>(๕๓.๑๐)    | ๑๕<br>(๔๖.๙๐) | -              | ๒.๕๓        |
| ๑๖                              | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๒๔<br>(๗๕.๐๐)    | ๘<br>(๒๕.๐๐)  | -              | ๒.๗๕        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>       |                                                                 |                  |               |                |             |
| ๑๗                              | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๒๖<br>(๘๑.๓๐)    | ๖<br>(๑๘.๗๐)  | -              | ๒.๘๑        |
| ๑๘                              | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๒๔<br>(๗๕.๐๐)    | ๘<br>(๒๕.๐๐)  | -              | ๒.๗๕        |
| <b>รวม</b>                      |                                                                 |                  |               |                | <b>๒.๗๖</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | -         | -      |
| ค้าขาย                     | ๙         | ๖๙.๒๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | -         | -      |
| นักเรียน/นักศึกษา          | ๑         | ๗.๗๐   |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | -         | -      |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๑๕.๔๐  |
| อื่น ๆ                     | ๑         | ๗.๗๐   |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๓</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๓        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๓</b> |        |

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

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

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
|                               |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๙<br>(๖๙.๒๐)     | ๔<br>(๓๐.๘๐) | -              | ๒.๖๙        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๑<br>(๘๔.๖๐)    | ๒<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๐<br>(๗๖.๙๐)    | ๓<br>(๒๓.๑๐) | -              | ๒.๗๗        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๑<br>(๘๔.๖๐)    | ๒<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๑<br>(๘๔.๖๐)    | ๒<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๑<br>(๘๔.๖๐)    | ๒<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๑<br>(๘๔.๖๐)    | ๒<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๐<br>(๗๖.๙๐)    | ๓<br>(๒๓.๑๐) | -              | ๒.๗๗        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๒<br>(๙๒.๓๐)    | ๑<br>(๗.๗๐)  | -              | ๒.๙๒        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi                                                   | ๑๐<br>(๗๖.๙๐)    | ๓<br>(๒๓.๑๐) | -              | ๒.๗๗        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๑๑<br>(๘๔.๖๐)    | ๒<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๑๒<br>(๙๒.๓๐)    | ๑<br>(๗.๗๐)  | -              | ๒.๙๒        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๑๒<br>(๙๒.๓๐)    | ๑<br>(๗.๗๐)  | -              | ๒.๙๒        |
| <b>รวม</b>                    |                                                                 |                  |              |                | <b>๒.๘๔</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน     | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |           |        |
| ชาย                          | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| หญิง                         | ๕         | ๔๕.๕๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๔         | ๓๖.๔๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | -         | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| อื่น ๆ                       | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกร                    | ๑         | ๙.๑๐   |
| ค้าขาย                     | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | -         | -      |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๔         | ๓๖.๔๐  |
| รับจ้าง                    | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๐        | ๙๐.๙๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | ๑         | ๙.๑๐   |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

| ที่                                 | รายละเอียดการให้บริการ                               | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                                     |                                                      | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๖<br>(๕๔.๕๐)     | ๕<br>(๔๕.๕๐) | -              | ๒.๕๕      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๖<br>(๕๔.๕๐)     | ๕<br>(๔๕.๕๐) | -              | ๒.๗๓      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๘๒      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
|                               |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๔๕        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๕<br>(๔๕.๕๐)     | ๖<br>(๕๔.๕๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๙<br>(๗๖.๐)     | ๖<br>(๒๔.๐)  | -              | ๒.๖๔        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๗๓        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๘๒        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) |                | ๒.๙๑        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  |                | ๒.๒๗        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) |                | ๒.๒๗        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) |                | ๒.๒๗        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi                                                   | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) |                | ๒.๒๗        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) |                | ๒.๒๗        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๒.๙๑        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๒.๙๑        |
| <b>รวม</b>                    |                                                                 |                  |              |                | <b>๒.๖๓</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๓ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

**๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง****๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖****๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ                      | จำนวน     | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |           |        |
| ชาย                          | ๔         | ๔๐.๐๐  |
| หญิง                         | ๖         | ๖๐.๐๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๐</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๒         | ๒๐.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๔         | ๔๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๓         | ๓๐.๐๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๑         | ๑๐.๐๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๐</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | -         | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | -         | -      |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | -         | -      |
| ปริญญาตรี                    | ๑๐        | ๑๐๐.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| อื่น ๆ                       | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๐</b> |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกร                    | -         | -      |
| ค้าขาย                     | ๒         | ๒๐.๐๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒         | ๒๐.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๔         | ๔๐.๐๐  |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๒๐.๐๐  |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๐</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๙         | ๙๐.๐๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๑         | ๑๐.๐๐  |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๐</b> |        |

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

| ที่                                 | รายละเอียดการให้บริการ                               | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                                     |                                                      | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๐<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๐<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๐<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๙<br>(๙๐.๐๐)     | ๑<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๙<br>(๙๐.๐๐)     | ๑<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
|                               |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๗<br>(๗๐.๐๐)     | ๓<br>(๓๐.๐๐) | -              | ๒.๗๐        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๐<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๙<br>(๙๐.๐๐)     | ๑<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๙<br>(๙๐.๐๐)     | ๑<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๗<br>(๗๐.๐๐)     | ๓<br>(๓๐.๐๐) | -              | ๒.๗๐        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๗<br>(๗๐.๐๐)     | ๓<br>(๓๐.๐๐) | -              | ๒.๗๐        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๔<br>(๔๐.๐๐)     | ๖<br>(๖๐.๐๐) | -              | ๒.๔๐        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๕<br>(๕๐.๐๐)     | ๕<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๕<br>(๕๐.๐๐)     | ๕<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi                                                   | ๔<br>(๔๐.๐๐)     | ๖<br>(๖๐.๐๐) | -              | ๒.๔๐        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๖<br>(๖๐.๐๐)     | ๔<br>(๔๐.๐๐) | -              | ๒.๖๐        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๙<br>(๙๐.๐๐)     | ๑<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๙<br>(๙๐.๐๐)     | ๑<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐        |
| <b>รวม</b>                    |                                                                 |                  |              |                | <b>๒.๗๗</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็นคือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน     | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |           |        |
| ชาย                          | ๗         | ๖๓.๖๐  |
| หญิง                         | ๔         | ๓๖.๔๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๑         | ๙.๑๐   |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๑         | ๙.๑๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔         | ๓๖.๔๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๓         | ๒๗.๒๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | ๑         | ๙.๑๐   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓         | ๒๗.๒๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๓         | ๒๗.๒๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| อื่น ๆ                       | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ค้าขาย                     | ๓         | ๒๗.๒๐  |
| รับราชการ                  | ๑         | ๙.๑๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๑         | ๙.๑๐   |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๐        | ๙๐.๙๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๑         | ๙.๑๐   |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

| ที่                                 | รายละเอียดการให้บริการ                               | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-----------|
|                                     |                                                      | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
|                               |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๒.๙๑        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๒.๙๑        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๑<br>(๑๐๐.๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๒.๙๑        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi                                                   | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |                                                                 |                  |              |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๑๐<br>(๙๐.๙๐)    | ๑<br>(๙.๑๐)  | -              | ๓.๐๐        |
| <b>รวม</b>                    |                                                                 |                  |              |                | <b>๒.๙๕</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๐ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ใหัรักษาการบริการแบบนี้ตลอดไป เยี่ยมจริง ๆ ครับ