



**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล  
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๖..... วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล  
เมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนพฤษภาคม 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 และรวบรวมส่งทีมงานวิจัย  
และประเมินผล ทุก ๆ สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๑๐ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร ประจำปีเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ดังนี้

**เพื่อโปรดทราบ**

- ๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร์ สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒
- ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๔
- ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙
- ๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖
- ๕. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙

(นายจตุชัย ชัยชนะ ๒๕๖๖)

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

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

**เพื่อโปรดทราบ**

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)  
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ท.อ.อ. (พิมพ์กร อรรณพ)  
ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
- 9 มิ.ย. 2566

ทราบ (นางเกศสุดา สอนแปง)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นายนคร โยธาวงศ์)

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร  
- 9 มิ.ย. 2566

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
- 9 มิ.ย. 2566

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

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

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

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

**๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๙ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

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

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๘	๔๒.๑๐
หญิง	๑๑	๕๗.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๐.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๓๑.๖๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๖.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๒๖.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๕.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๑๐.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๒	๖๓.๒๐
ปริญญาตรี	๕	๒๖.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๓	๑๕.๘๐
รับราชการ	๑	๕.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๓๑.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๕.๓๐
อาชีพอิสระ	๘	๔๒.๑๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๘๔.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๐.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๕.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙</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 (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๔</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็นคือ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

**๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๗ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม 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	๒๑	๔๔.๗๐
หญิง	๒๖	๕๕.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๓๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๖.๔๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๙.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๙.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๒๓.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๑๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๔.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๗	๕๗.๔๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๐	๒๑.๓๐
ปริญญาตรี	๘	๑๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๔๗</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๕	๘.๕๐
ค้าขาย	๗	๑๔.๙๐
รับราชการ	๖	๑๒.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๘	๑๗.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๔.๓๐
งานบ้าน	๕	๘.๕๐
อาชีพอิสระ	๖	๑๒.๘๐
รับจ้าง	๑๐	๒๑.๓๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๗</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓๓	๗๐.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑๐	๒๑.๓๐
หน่วยงานเอกชน	๔	๘.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๕๗</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 (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๔๕ (๘๕.๗๐)	๒ (๔.๓๐)	-	๒.๙๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๐ (๘๕.๑๐)	๗ (๑๔.๙๐)	-	๒.๘๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๖ (๗๖.๖๐)	๑๑ (๒๓.๔๐)	-	๒.๗๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๐ (๘๕.๑๐)	๗ (๑๔.๙๐)	-	๒.๘๕
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๓ (๘๑.๕๐)	๔ (๘.๕๐)	-	๒.๙๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๕ (๗๔.๕๐)	๑๒ (๒๕.๕๐)	-	๒.๗๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๕ (๗๔.๕๐)	๑๒ (๒๕.๕๐)	-	๒.๗๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๓ (๗๐.๒๐)	๑๔ (๒๙.๘๐)	-	๒.๗๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓๙ (๘๓.๐๐)	๘ (๑๗.๐๐)	-	๒.๘๓
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔๔ (๙๓.๖๐)	๓ (๖.๔๐)	-	๒.๙๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๙ (๘๓.๐๐)	๘ (๑๗.๐๐)	-	๒.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๕ (๗๔.๕๐)	๑๒ (๒๕.๕๐)	-	๒.๗๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๕ (๕๓.๒๐)	๒๒ (๔๖.๘๐)	-	๒.๕๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓๑ (๖๖.๐๐)	๑๖ (๓๔.๐๐)	-	๒.๖๖
๑๕	มีบริการ wifi	๓๑ (๖๖.๐๐)	๑๖ (๓๔.๐๐)	-	๒.๖๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔๐ (๘๕.๑๐)	๗ (๑๔.๙๐)	-	๒.๘๕
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๖ (๗๖.๖๐)	๑๑ (๒๓.๔๐)	-	๒.๗๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๘ (๘๐.๙๐)	๙ (๑๙.๑๐)	-	๒.๘๑
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๙</b>



**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๔ โดยมีระดับความความพึงพอใจ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๒

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม 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	๗	๕๓.๘๐
หญิง	๖	๔๖.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๗.๗๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๗.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๓๘.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๓๐.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖	๔๖.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๓๐.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๓	๒๓.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๑๓	๑๐๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<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 (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕

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

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาด มีบริการ wifi ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม 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	๗	๔๓.๗๐
หญิง	๙	๕๖.๓๐
รวม	๑๖	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๖.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๘.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๔๓.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๘.๗๐
รวม	๑๖	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๔	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๒	๑๒.๕๐
ค้าขาย	๓	๑๘.๗๐
รับราชการ	๑	๖.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๖.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๖.๓๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๒๕.๐๐
รับจ้าง	๓	๑๘.๗๐
อื่น ๆ	๑	๖.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</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 (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๓ (๘๑.๓๐)	๓ (๑๘.๗๐)	-	๒.๘๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๘๑.๓๐)	๓ (๑๘.๗๐)	-	๒.๘๑
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓ (๘๑.๓๐)	๓ (๑๘.๗๐)	-	๒.๘๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๗๕.๐๐)	๔ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๓๑.๓๐)	๑๑ (๖๘.๗๐)	-	๒.๓๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๓๑.๓๐)	๑๑ (๖๘.๗๐)	-	๒.๓๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗ (๔๓.๗๐)	๙ (๕๖.๓๐)	-	๒.๔๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๗๕.๐๐)	๔ (๒๕.๐๐)	-	๒.๒๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๘๑.๓๐)	๓ (๑๘.๗๐)	-	๒.๑๙
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗ (๔๓.๗๐)	๙ (๕๖.๓๐)	-	๒.๔๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๔๓.๗๐)	๙ (๕๖.๓๐)	-	๒.๔๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗ (๔๓.๗๐)	๙ (๕๖.๓๐)	-	๒.๔๔
๑๕	มีบริการ wifi	๘ (๕๐.๐๐)	๘ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๘ (๕๐.๐๐)	๘ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๖๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๖๙
<b>รวม</b>					<b>๒.๕๔</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๔ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือรับ เต็มใจให้บริการด้วยความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ)อย่างชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๓๓.๓๐
หญิง	๑๐	๖๖.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๓๓.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๔๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๖.๗๐
ปริญญาตรี	๒	๑๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๓.๓๐
อื่น ๆ	๑	๖.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๔	๒๖.๗๐
รับราชการ	๑	๖.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๒๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๖.๗๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๓.๓๐
รับจ้าง	๓	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๗๓.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๓.๓๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๑๓.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕</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 (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
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
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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)	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๘๕</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๙ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

