



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕)**



โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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 ๒๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๔๕.๘๐
หญิง	๑๓	๕๔.๒๐
รวม	๒๔	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๔.๒๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๔๑.๗๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๐.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๑๖.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๘.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๘.๓๐
รวม	๒๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๔.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๑๖.๗๐
ปริญญาตรี	๑๒	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๔	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๓	๑๒.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๑๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๒๐
งานบ้าน	๑	๔.๒๐
อาชีพอิสระ	๙	๓๗.๕๐
รับจ้าง	๔	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	๒	๘.๓๐
รวม	๒๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๘๓.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๘.๓๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๘.๓๐
รวม	๒๔	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๓ (๙๕.๘๐)	๑ (๔.๒๐)	-	๒.๙๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๙ (๗๙.๒๐)	๕ (๒๐.๘๐)	-	๒.๗๙
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๓ (๙๕.๘๐)	๑ (๔.๒๐)	-	๒.๙๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๙ (๗๙.๒๐)	๕ (๒๐.๘๐)	-	๒.๗๙
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๓ (๙๕.๘๐)	๑ (๔.๒๐)	-	๒.๙๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๓ (๙๕.๘๐)	๑ (๔.๒๐)	-	๒.๙๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๓ (๙๕.๘๐)	๑ (๔.๒๐)	-	๒.๙๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๑ (๘๗.๕๐)	๓ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๐ (๘๓.๓๐)	๔ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๘ (๗๕.๐๐)	๖ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๑ (๘๗.๕๐)	๓ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๒ (๙๑.๗๐)	๒ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
รวม					๒.๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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
๑. เพศ		
ชาย	๓	๔๒.๙๐
หญิง	๔	๕๗.๑๐
รวม	๗	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๑๔.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๔๒.๙๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๒๘.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๑๔.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๗	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๒๘.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๔๒.๙๐
ปริญญาตรี	๒	๒๘.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๗	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	๑๔.๓๐
ค้าขาย	๒	๒๘.๖๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๑๔.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๔๒.๙๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๗	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๗	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๗	

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	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔ (๕๗.๑๐)	๓ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔ (๕๗.๑๐)	๓ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔ (๕๗.๑๐)	๓ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔ (๕๗.๑๐)	๓ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔ (๕๗.๑๐)	๓ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๔๒.๙๐)	๔ (๕๗.๑๐)	-	๒.๔๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓ (๔๒.๙๐)	๔ (๕๗.๑๐)	-	๒.๗๑
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๓๘.๕๐)	๘ (๖๑.๕๐)	-	๒.๔๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๔ (๕๗.๑๐)	๓ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓ (๔๒.๙๐)	๔ (๕๗.๑๐)	-	๒.๔๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒ (๒๘.๖๐)	๕ (๗๑.๔๐)	-	๒.๒๙
รวม					๒.๔๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๖ และคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุดมีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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
๑. เพศ		
ชาย	๕	๔๑.๗๐
หญิง	๗	๕๘.๓๐
รวม	๑๒	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๓๓.๔๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๘.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๒๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๘.๓๐
รวม	๑๒	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๔๑.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑	๘.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๒	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๙	๗๕.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๘.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๘.๓๐
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๘.๓๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๙๑.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๘.๓๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๒	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
รวม					๒.๘๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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
๑. เพศ		
ชาย	๕	๓๘.๕๐
หญิง	๘	๖๑.๕๐
รวม	๑๓	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๓๐.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๕.๔๐
รวม	๑๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๗.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๑๕.๔๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๓๘.๕๐
ปริญญาตรี	๕	๓๘.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๓	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๕	๓๘.๕๐
รับราชการ	๑	๗.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๗.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๒๓.๑๐
รับจ้าง	๓	๒๓.๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๓	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๓	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๘๔.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดยืนขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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
๑. เพศ		
ชาย	๕	๕๐.๐๐
หญิง	๕	๕๐.๐๐
รวม	๑๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๓๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐	
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๓๐.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๓๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๒	๒๐.๐๐
รับราชการ	๑	๑๐.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑๐.๐๐
งานบ้าน	๑	๑๐.๐๐
อาชีพอิสระ	๑	๑๐.๐๐
รับจ้าง	๑	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๘	๘๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๕๐.๐๐)	๕ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๔ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

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
๑. เพศ		
ชาย	๓	๓๐.๐๐
หญิง	๗	๗๐.๐๐
รวม	๑๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๗๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๓๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๒	๒๐.๐๐
รับราชการ	๓	๓๐.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๐	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘๐ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
รวม					๒.๘๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์ในร่ม
- ชุมชนหนองหัวงอก ขอ ๗ มียาบรรเทาปวดฟากทำนายนายกฯ ช่วยคนเก่าแก่ ระแวกนั้นด้วย ช่วยสอดส่องแจ้งตำรวจตรวจบ้างเพราะในซอยนี้มีหอพัก ละข้าพเจ้าเห็นเอาของมาส่งกันตอนดึก สักลายเต็มตัวไปหมด หนาวมากค่ะ