



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
เดือนมีนาคม 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 ๑๙  
คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๖**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

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

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๗	๓๖.๘๐
หญิง	๑๒	๖๓.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๒๖.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๖.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๑.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๕.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๐.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๒๑.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๓๑.๖๐
ปริญญาตรี	๙	๔๗.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๗	๓๖.๘๐
รับราชการ	๑	๕.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๐.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๒๑.๑๐
รับจ้าง	๓	๑๕.๘๐
อื่น ๆ	๒	๑๐.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๘๙.๕๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๕.๓๐
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	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๗๘.๙๐)	๔ (๒๑.๑๐)	-	๒.๗๙
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๖๘.๔๐)	๖ (๓๑.๖๐)	-	๒.๖๘
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔ (๗๓.๗๐)	๕ (๒๖.๓๐)	-	๒.๗๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๗๓.๗๐)	๕ (๒๖.๓๐)	-	๒.๗๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๓ (๖๘.๔๐)	๖ (๓๑.๖๐)	-	๒.๖๘
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๖๘.๔๐)	๖ (๓๑.๖๐)	-	๒.๖๘
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๔ (๗๓.๗๐)	๕ (๒๖.๓๐)	-	๒.๗๔
๑๕	มีบริการ wifi	๑๒ (๖๓.๒๐)	๗ (๓๖.๘๐)	-	๒.๖๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๗๘.๙๐)	๔ (๒๑.๑๐)	-	๒.๗๙
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๖๘.๔๐)	๖ (๓๑.๖๐)	-	๒.๖๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕ (๗๘.๙๐)	๔ (๒๑.๑๐)	-	๒.๗๙
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๗</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ที่เป็นที่อยู่แล้ว ขอขอบคุณในงานบริการที่ทุกท่านให้กับประชาชนครับ

**๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๗ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๑๔	๕๑.๙๐
หญิง	๑๓	๔๘.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑๑.๑๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๑๘.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๘.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๑.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๒๕.๙๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑๔.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๑๑.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๑.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๑	๔๐.๗๐
ปริญญาตรี	๖	๒๒.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๑.๑๐
อื่น ๆ	๑	๓.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๓	๑๑.๑๐
ค้าขาย	๕	๑๘.๕๐
รับราชการ	๕	๑๘.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๑๔.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๘.๕๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๑๔.๘๐
รับจ้าง	๑	๓.๗๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๙	๗๐.๔๐
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๑๘.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๓	๑๑.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗</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	๙ (๓๓.๓๐)	๑๘ (๖๖.๗๐)	-	๒.๓๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒ (๗.๔๐)	๒๕ (๙๒.๖๐)	-	๒.๐๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๓๗.๐๐)	๑๗ (๖๓.๐๐)	-	๒.๓๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๔๘.๑๐)	๑๔ (๕๑.๙๐)	-	๒.๔๘
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๔๐.๗๐)	๑๖ (๕๙.๓๐)	-	๒.๔๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๔ (๑๔.๘๐)	๒๓ (๘๕.๒๐)	-	๒.๑๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗ (๒๕.๙๐)	๒๐ (๗๔.๑๐)	-	๒.๒๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๐ (๗๔.๑๐)	๗ (๒๕.๙๐)	-	๒.๗๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๔๔.๔๐)	๑๕ (๕๕.๖๐)	-	๒.๔๔
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๒๙.๖๐)	๑๙ (๗๐.๔๐)	-	๒.๓๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๕๕.๖๐)	๑๒ (๔๔.๔๐)	-	๒.๕๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕ (๑๘.๕๐)	๒๒ (๘๑.๕๐)	-	๒.๑๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๙ (๗๐.๔๐)	๘ (๒๙.๖๐)	-	๒.๗๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๙ (๗๐.๔๐)	๘ (๒๙.๖๐)	-	๒.๗๐
๑๕	มีบริการ wifi	๕ (๑๘.๕๐)	๒๒ (๘๑.๕๐)	-	๒.๑๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๔๔.๔๐)	๑๕ (๕๕.๖๐)	-	๒.๔๔
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๔๘.๑๐)	๑๔ (๕๑.๙๐)	-	๒.๔๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖ (๒๒.๒๐)	๒๑ (๗๗.๘๐)	-	๒.๒๒
<b>รวม</b>					<b>๒.๓๙</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๙ และคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๖	๕๐.๐๐
หญิง	๖	๕๐.๐๐
รวม	๑๒	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๘.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๖.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๘.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๕๘.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๘.๓๐
รวม	๑๒	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๘.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๔๑.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๖.๗๐
ปริญญาตรี	๔	๓๓.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๒	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๒	๑๖.๗๐
ค้าขาย	๕	๔๑.๖๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๒	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	๓	๒๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</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	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๖</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsaransuk และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๑๐	๔๗.๖๐
หญิง	๑๑	๕๒.๔๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๒๓.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๓.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๔.๘๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๓๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๔.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๗	๓๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๔.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๑๙.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๕	๒๓.๘๐
ค้าขาย	๔	๑๙.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๙.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๔.๘๐
อาชีพอิสระ	๕	๒๓.๘๐
รับจ้าง	๔	๑๙.๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๑	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๑</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	๑๑ (๕๒.๔๐)	๑๐ (๔๗.๖๐)	-	๒.๕๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๑๕	มีบริการ wifi	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
<b>รวม</b>					<b>๒.๖๒</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๒ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๒ มีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ค่าความ คิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพเป็นมิตร ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๑	๒๐.๐๐
หญิง	๔	๘๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๖๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๑	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๑	๒๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๔๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๒๐.๐๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๓	๖๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๔๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</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	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖๐.๐๐)	-	๒.๕๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๕๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๕๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๕	มีบริการ wifi	๒ (๕๐.๐๐)	๓ (๖๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๕๐.๐๐)	-	๒.๖๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔ (๘๐.๐๐)	๑ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๒</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ และคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจตือรื้อรัน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๐	๓๘.๕๐
หญิง	๑๖	๖๑.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๘๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๑๙.๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๑.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๑.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘	๓๐.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๒๓.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๓.การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๘	๓๐.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๒๓.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๒๓.๑๐
ปริญญาตรี	๔	๑๕.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๗.๗๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	๖	๒๓.๑๐
ค้าขาย	๖	๒๓.๑๐
รับราชการ	๒	๗.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๑๕.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๘๐
อาชีพอิสระ	๒	๗.๗๐
รับจ้าง	๕	๑๙.๒๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๕	๙๖.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๓.๘๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</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	๑๗ (๖๕.๔๐)	๙ (๓๔.๖๐)	-	๒.๖๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗ (๖๕.๔๐)	๙ (๓๔.๖๐)	-	๒.๖๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๙ (๗๓.๑๐)	๗ (๒๖.๙๐)	-	๒.๗๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
๑๕	มีบริการ wifi	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๗๖.๙๐)	๖ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๗๓.๑๐)	๗ (๒๖.๙๐)	-	๒.๗๓
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๕</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีห้องน้ำสะอาด มีบริการ wifi คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี