



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล  
ที่ สป ๕๓๐๗/ ๒๖๖ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖

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

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ สป 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 สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๒๘ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ  
ณ จุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐
๒. จุดประชาสัมพันธ์/จดทะเบียนพาณิชย์ - กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๖
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๗
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๒

นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร  
- เพื่อโปรดทราบ  
- พิจารณา อิงแผนการ  
- ๒๐๒๒  
- ๒๐๒๓  
(นางจุฬารัตน์ ห้วยเค็มวงศ์)

นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร  
- เพื่อโปรดทราบ  
- ๓ พ.ค. ๒๕๖๖  
(นางลัดดาพร เสนอินทร์)  
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

(นางสาวรัตติกรณ สุทธการ)  
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
ดำเนินการตามเสนอ  
(นายนคร โยธาวงศ์)

(นางเกศสุตา สอนแปง)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
- 3 พ.ค. 2566

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร  
- 3 พ.ค. 2566

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

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล 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 ๒๖ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน 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	๑๓	๕๐.๐๐
หญิง	๑๓	๕๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๙	๓๔.๖๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๒๖.๙๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๘.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๑.๖๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๗.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๓.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๘	๓๐.๘๐
ปริญญาตรี	๑๖	๖๑.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๘๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๖	๒๓.๑๐
รับราชการ	๒	๗.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๙	๓๔.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๘๐
อาชีพอิสระ	๘	๓๐.๘๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๗๖.๙๐
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๑๙.๒๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๓.๘๐
<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	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๑ (๘๐.๘๐)	๔ (๑๕.๔๐)	๑ (๓.๘๐)	๒.๗๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๑
๑๕	มีบริการ wifi	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๑
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๘.๒๐)	-	๒.๘๑
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๔ (๘๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๔ (๘๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>รวม</b>					<b>๒.๘๘</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน หาทงเข้าไม่เจอ

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน 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	๒๓	๔๕.๑๐
หญิง	๒๘	๕๔.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๕.๙๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๑๓.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๓๓.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๓๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๑๓.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๔	๗.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๒๑.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๓	๒๕.๕๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑๑.๘๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๑</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๗	๑๓.๗๐
ค้าขาย	๑๐	๑๙.๖๐
รับราชการ	๘	๑๕.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๕	๒๙.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๒.๐๐
อาชีพอิสระ	๗	๑๓.๗๐
รับจ้าง	๓	๕.๙๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>		
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๙	๕๖.๙๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑๓	๒๕.๕๐
หน่วยงานเอกชน	๙	๑๗.๖๐
<b>รวม</b>	<b>๕๑</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	๔๐ (๗๘.๔๐)	๑๑ (๒๑.๖๐)	-	๒.๗๘
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๔ (๖๖.๗๐)	๑๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๕ (๖๘.๖๐)	๑๖ (๓๑.๔๐)	-	๒.๖๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๒ (๖๒.๗๐)	๑๙ (๓๗.๓๐)	-	๒.๖๓
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๙ (๕๖.๙๐)	๒๒ (๔๓.๑๐)	-	๒.๕๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๖ (๕๑.๐๐)	๒๕ (๔๙.๐๐)	-	๒.๕๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๖ (๕๑.๐๐)	๒๕ (๔๙.๐๐)	-	๒.๕๑
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓๐ (๕๘.๘๐)	๒๑ (๔๑.๒๐)	-	๒.๕๙
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๗ (๕๒.๙๐)	๒๔ (๔๗.๑๐)	-	๒.๕๓
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๔ (๖๖.๗๐)	๑๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๓ (๖๔.๗๐)	๑๘ (๓๕.๓๐)	-	๒.๖๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๑ (๖๐.๘๐)	๒๐ (๓๙.๒๐)	-	๒.๖๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๓ (๔๕.๑๐)	๒๘ (๕๔.๙๐)	-	๒.๔๕
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๘ (๓๕.๓๐)	๓๓ (๖๔.๗๐)	-	๒.๓๕
๑๕	มีบริการ wifi	๑๕ (๒๙.๔๐)	๓๖ (๗๐.๖๐)	-	๒.๒๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๑ (๔๑.๒๐)	๓๐ (๕๘.๘๐)	-	๒.๔๑
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๖ (๗๐.๖๐)	๑๕ (๒๙.๔๐)	-	๒.๗๑
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓๑ (๖๐.๘๐)	๒๐ (๓๙.๒๐)	-	๒.๖๑
<b>รวม</b>					<b>๒.๕๗</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๓

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน 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	๓	๒๓.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๒๓.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๒๓.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๔๖.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๔	๓๐.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๓	๒๓.๑๐
ค้าขาย	๑๐	๔๖.๑๐
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	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๘๕.๖๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๕	มีบริการ wifi	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๔</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๙ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน 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	๕	๓๓.๓๐
หญิง	๑๐	๖๖.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๓๓.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๒๖.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๖.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๑๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๖.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๒	๑๓.๓๐
ค้าขาย	๓	๒๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๖.๗๐
งานบ้าน	๑	๖.๗๐
อาชีพอิสระ	๒	๑๓.๓๐
รับจ้าง	๓	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<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	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<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)	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
<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>๒.๘๐</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ มีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน 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	๓	๔๒.๙๐
หญิง	๔	๕๗.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๗</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๕๗.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๔๒.๙๐
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๗	๑๐๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๑	๑๔.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๒๘.๖๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๕๗.๑๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๕	๗๑.๔๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๒๘.๖๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗</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 (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๕ (๗๑.๔๐)	๒ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖ (๘๕.๗๐)	๑ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
<b>รวม</b>					<b>๒.๘๕</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ กองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ และคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจนด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน 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	๕	๓๑.๒๐
หญิง	๑๑	๖๘.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๓๑.๒๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๘.๘๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๒.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๖.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๘.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๒.๕๐
ปริญญาตรี	๗	๔๓.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๘.๘๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๕	๓๑.๒๐
ค้าขาย	๖	๓๗.๕๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๖.๓๐
งานบ้าน	๑	๖.๓๐
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	-	-
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	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๘๑.๒๐)	๓ (๑๘.๘๐)	-	๒.๘๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๔ (๘๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๑๕	มีบริการ wifi	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๙๓.๗๐)	๑ (๖.๓๐)	-	๒.๙๔
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๕</b>



## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ขอหลังคาที่จอดรถผู้มาติดต่องานเทศบาลฯ จะดีมาก ๆ