



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘..... วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล
เมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งทุกส่วนราชการ
ที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ
ของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งให้งานวิจัย
และประเมินผล ทุก ๆ สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๒๓ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ
ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๙
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖
๕. จุดให้บริการ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล www.kelangnakorn.go.th ให้ประชาชนทราบ
โดยทั่วกัน

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

- เพื่อโปรดทราบ

ควรดำเนินการตามเสนอ

(นายจิระศักดิ์ เสนาป่า)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

11 มี.ค. 2567

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางเกศสุดา สอนแปง)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นายไพฑูรย์ โพธิ์ทอง)

นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
11 มี.ค. 2567

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- 8 มี.ค. 2567

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของทุกส่วนราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

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

โดยสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แยกจุดบริการประชาชน ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙	๔๗.๔๐
หญิง	๑๐	๕๒.๖๐
รวม	๑๙	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๐.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๓๖.๙๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๓๑.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๐.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๐.๕๐
รวม	๑๙	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๑๐.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๕.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๓๑.๖๐
ปริญญาตรี	๘	๔๒.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๙	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	๕.๓๐
ค้าขาย	๔	๒๑.๑๐
รับราชการ	๒	๑๐.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๐.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๘	๔๒.๑๐
รับจ้าง	๒	๑๐.๕๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๙	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๙๔.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๕.๓๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๙	

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	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
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
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักรักษาสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๘๙.๕๐)	๒ (๑๐.๕๐)	-	๒.๘๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๖ (๘๔.๒๐)	๓ (๑๕.๘๐)	-	๒.๘๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๗๓.๗๐)	๕ (๒๖.๓๐)	-	๒.๗๔
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๗๘.๙๐)	๔ (๒๑.๑๐)	-	๒.๗๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘ (๙๔.๗๐)	๑ (๕.๓๐)	-	๒.๙๕
รวม					๒.๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๐ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่พูดจาดี พูดจาเพราะ ไพเราะทุกคน ให้คำปรึกษาดี
- สถานที่สวยงามประทับใจ
- ชื่นชมและพอใจมากกับการบริการ
- ดีมาก ๆ

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓	๓๙.๔๐
หญิง	๒๐	๖๐.๖๐
รวม	๓๓	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๖.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๒๑.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๓๙.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓๓.๓๐
รวม	๓๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๔๕.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๔	๔๒.๔๐
ปริญญาตรี	๔	๑๒.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๓๓	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๓	๙.๑๐
ค้าขาย	๗	๒๑.๒๐
รับราชการ	๑	๓.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๐	๓๐.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๐	๓๐.๓๐
รับจ้าง	๒	๖.๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๓	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๖๖.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๓.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๑๐	๓๐.๓๐
รวม	๓๓	

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	๓๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๒ (๙๗.๐๐)	๑ (๓.๐๐)	-	๒.๙๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๘ (๘๔.๘๐)	๕ (๑๕.๒๐)	-	๒.๘๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๒ (๙๗.๐๐)	๑ (๓.๐๐)	-	๒.๙๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๔ (๗๒.๗๐)	๙ (๒๗.๓๐)	-	๒.๗๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๕ (๗๕.๘๐)	๘ (๒๔.๒๐)	-	๒.๗๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๒ (๙๗.๐๐)	๑ (๓.๐๐)	-	๒.๙๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓๒ (๙๗.๐๐)	๑ (๓.๐๐)	-	๒.๙๗
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๒ (๙๗.๐๐)	๑ (๓.๐๐)	-	๒.๙๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๔๘.๕๐)	๑๗ (๕๑.๕๐)	-	๒.๔๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓๑ (๘๗.๙๐)	๒ (๖.๑๐)	-	๒.๔๘
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๔๘.๕๐)	๑๗ (๕๑.๕๐)	-	๒.๔๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๔๘.๕๐)	๑๗ (๕๑.๕๐)	-	๒.๔๘
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๙ (๘๗.๙๐)	๔ (๑๒.๑๐)	-	๒.๘๘
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๘ (๘๔.๘๐)	๕ (๑๕.๒๐)	-	๒.๘๕
รวม					๒.๘๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗	๔๓.๗๐
หญิง	๙	๕๖.๓๐
รวม	๑๖	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๖.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๘.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๓๗.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๒๕.๐๐
รวม	๑๖	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๓๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๒.๕๐
ปริญญาตรี	๔	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๓	๑๘.๗๐
ค้าขาย	๕	๓๑.๓๐
รับราชการ	๓	๑๘.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๕	๓๑.๓๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๖	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๖	

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	๑๒ (๗๕.๐๐)	๔ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๖๙
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๘๑.๒๐)	๓ (๑๘.๘๐)	-	๒.๘๑
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๔๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๖๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๖๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๖๘.๗๐)	๕ (๓๑.๓๐)	-	๒.๖๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙ (๕๖.๓๐)	๗ (๔๓.๗๐)	-	๒.๕๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘ (๕๐.๐๐)	๘ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๖๒.๕๐)	๖ (๓๗.๕๐)	-	๒.๖๓
รวม					๒.๖๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๒.๖๔ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อ
ซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด
คือมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกงส์ตีการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกงส์ตีการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๔๔.๐๐
หญิง	๑๔	๕๖.๐๐
รวม	๒๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๔.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๒๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๓๒.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๒.๐๐
รวม	๒๕	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๔๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๘.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๒๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๔.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๕	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๕	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๖	๒๔.๐๐
รับราชการ	๒	๘.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๐๐
งานบ้าน	๑	๔.๐๐
อาชีพอิสระ	๓	๑๒.๐๐
รับจ้าง	๗	๒๘.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๕	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๒๕	

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	๑๘ (๗๒.๐๐)	๗ (๒๘.๐๐)	-	๒.๗๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๕ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔ (๕๖.๐๐)	๑๑ (๔๔.๐๐)	-	๒.๕๖
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๕ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๔๘.๐๐)	๑๓ (๕๒.๐๐)	-	๒.๔๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๕๖.๐๐)	๑๑ (๔๔.๐๐)	-	๒.๔๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๓๖.๐๐)	๑๖ (๖๔.๐๐)	-	๒.๓๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๑ (๘๔.๐๐)	๔ (๑๖.๐๐)	-	๒.๘๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๑ (๘๔.๐๐)	๔ (๑๖.๐๐)	-	๒.๘๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘ (๓๒.๐๐)	๑๗ (๖๘.๐๐)	-	๒.๓๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๗ (๒๘.๐๐)	๑๘ (๗๒.๐๐)	-	๒.๒๘
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๒๘.๐๐)	๑๘ (๗๒.๐๐)	-	๒.๒๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๒๘.๐๐)	๑๘ (๗๒.๐๐)	-	๒.๒๘
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๗๒.๐๐)	๗ (๒๘.๐๐)	-	๒.๗๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๖๘.๐๐)	๘ (๓๒.๐๐)	-	๒.๖๘
รวม					๒.๕๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดให้บริการ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐	๖๖.๗๐
หญิง	๕	๓๓.๓๐
รวม	๑๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๓๓.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๒๖.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๖.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๕	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๖.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๗๓.๓๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๓	๒๐.๐๐
รับราชการ	๑	๖.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๔๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๒๖.๗๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๗	๔๖.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๘	๕๓.๓๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๕	

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	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๖๖.๗๐)	๕ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๘๐.๐๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๗๓.๓๐)	๔ (๒๖.๗๐)	-	๒.๗๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
รวม					๒.๘๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖	๔๐.๐๐
หญิง	๙	๖๐.๐๐
รวม	๑๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๒๖.๗๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๖.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๓.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๔๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๓.๓๐
รวม	๑๕	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๑๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๖.๗๐
ปริญญาตรี	๕	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๔	๒๖.๗๐
ค้าขาย	๔	๒๖.๗๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๒๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๖.๗๐
รับจ้าง	๒	๑๓.๓๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๘๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๒๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๕	

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	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๘๗
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๙๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
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
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔ (๙๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๓ (๘๖.๗๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
รวม					๒.๙๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๑ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๙ โดย มีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ให้การบริการดีมาก ๆ ให้คำแนะนำดูญาติ ให้บริการรวดเร็ว แนะนำเรื่องต่าง ๆ ได้ดี มาก่อน บ่ายโมง แต่มีเจ้าหน้าที่ บอกว่ามีเวรช่วงพักเที่ยง เข้าติดต่อได้เลย บริการประทับใจมากค่ะ