



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งทุกส่วนราชการที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งให้งานวิจัยและประเมินผล ทุก ๆ สัปดาห์ เดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๙๙ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๗
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๗
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นร้อยละ ๘๗
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๕. จุดบริการของกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล [www.kelangnakorn.go.th](http://www.kelangnakorn.go.th) ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวรัตติกรณ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

## การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๔ ก.ค. ๒๕๖๘ ๐๙:๓๑

ผู้ลงนามในหนังสือ

( นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ )

ผู้อำนวยการศูนย์วิเคราะห์นโยบายและแผน

๔ ก.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๐๙:๓๑

ฝ่ายพัฒนาชุมชน

ปิดเรื่อง

เลขรับ

วันที่ ๘ ก.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๔๕

ฝ่ายพัฒนาชุมชน

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ

วันที่ ๘ ก.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๔๕

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๔ ก.ค. ๒๕๖๘ ๐๙:๓๒

เพื่อโปรดทราบ

( นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ )

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๘ ก.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๐๘:๕๘

งานวิจัยและประเมินผล

เลขรับ ๒๕๒

วันที่ ๘ ก.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๐๘:๕๘



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ

วันเวลาส่ง: ๘ ก.ค. ๒๕๖๘ ๐๘:๕๙

เพื่อโปรดทราบ

( นางเกศสุตา สอนแปง )

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

๘ ก.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๐:๑๗

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เลขรับ ๒๘๐

วันที่ ๘ ก.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๐:๑๗

ส่งจาก: ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางเกศสุตา สอนแปง

วันเวลาส่ง: ๘ ก.ค. ๒๕๖๘ ๑๐:๑๘

เห็นควรแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา 1.นำเสนอผู้บริหารทราบ

2.แจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้อง 3.ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล

www.kelangnakom.go.th ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

( นางสาวพจนา วรรณเสรี )

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๑๔ ก.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๕:๔๖

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เลขรับ ๕๒๒

วันที่ ๑๔ ก.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๔๓

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางสาวพจนา วรรณเสรี

วันเวลาส่ง: ๒๓ ก.ค. ๒๕๖๘ ๑๐:๕๓

เห็นควรดำเนินการตามความเห็นของหัวหน้าฝ่ายแผนงานฯ

เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

( นางสาวสุภาพร วงศ์ธิดา )

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทนปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๒๓ ก.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๗:๑๕

รองปลัดเทศบาล (๒)

เลขรับ ๔๘

วันที่ ๒๓ ก.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๗:๑๕



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: รองปลัดเทศบาล (2)

ผู้ส่ง: นางสาวพร วงศ์ธิดา

วันเวลาส่ง: ๒๓ ก.ค. ๒๕๖๘ ๑๗:๑๕

ดำเนินการ

( นายนคร โยธาวงศ์ )

รองนายกเทศมนตรี

ปฏิบัติราชการแทนนายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

๕ ส.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๕:๒๓

รองนายกเทศมนตรี (3)

เลขรับ ๔๐

วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๒๒

ส่งจาก: รองนายกเทศมนตรี (3)

ผู้ส่ง: นายนคร โยธาวงศ์

วันเวลาส่ง: ๕ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๕:๒๖

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เลขรับ ๖๒๙

วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๒๗

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางสาวนันทมน ใจเรือน

วันเวลาส่ง: ๕ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๕:๒๙

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เปิดเรื่อง

เลขรับ ๒๘๙

วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๒๙

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ ๒๘๙

วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๒๙



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

## กองคลัง

เลขรับ ๓๖

วันที่ ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๐๙:๓๐

## กองช่าง

เลขรับ ๙๗

วันที่ ๑๔ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๐๘:๔๙

## ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

เลขรับ ๔๘๗

วันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๐:๒๙

## กองสวัสดิการสังคม

เลขรับ ๑๙๙

วันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๓:๑๕

## สำนักปลัดเทศบาล

รอรับ

เลขรับ

วันที่

เวลา



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ผู้ส่ง: นางสาวเดือน เกตุแก้ว

วันเวลาส่ง: ๖ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๐:๓๐

งานประชาสัมพันธ์

ปิดเรื่อง

เลขรับ ๔๕๑

วันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๐:๓๐

งานประชาสัมพันธ์

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ ๔๕๑

วันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๐:๓๐

ส่งจาก: กองสวัสดิการสังคม

ผู้ส่ง: นางสาวอาริดา ใจหงอก

วันเวลาส่ง: ๖ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๓:๑๕

งานธุรการ

เลขรับ ๑๔๕

วันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๕๕

ส่งจาก: งานธุรการ

ผู้ส่ง: นางสาวคณิษฐ์ สมวงศ์

วันเวลาส่ง: ๖ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๔:๔๕

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

กองสวัสดิการสังคม

เลขรับ ๒๐๖

วันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๔๖

ส่งจาก: กองสวัสดิการสังคม

ผู้ส่ง: นางสุนันท์ ห่วงไธสง

วันเวลาส่ง: ๖ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๕:๔๗

แจ้งเวียนทุกคนทราบ

งานธุรการ

เลขรับ ๑๕๖

วันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๕:๒๙



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

## ฝ่ายพัฒนาชุมชน

เลขรับ ๙๑

วันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๓๒

## ฝ่ายสังคมสงเคราะห์

เลขรับ ๓๙

วันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๒:๕๙

## ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม

เลขรับ ๘๒

วันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๗:๕๗

ส่งจาก: ฝ่ายพัฒนาชุมชน

ผู้ส่ง: นายธีรภัทร จริยภมรกุล

วันเวลาส่ง: ๘ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๔:๓๒

เพื่อทราบ

## ฝ่ายพัฒนาชุมชน

รอรับ

เลขรับ

วันที่

เวลา

## ฝ่ายพัฒนาชุมชน

ปิดเรื่อง

เลขรับ

วันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๔๕



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ฝ่ายพัฒนาชุมชน

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ

วันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๔๕

ส่งจาก: งานธุรการ

ผู้ส่ง: นางสาวคณิษฐ สมวงศ์

วันเวลาส่ง: ๘ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๔:๓๐

งานธุรการ

ปิดเรื่อง

เลขรับ ๑๕๘

วันที่ ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๑:๑๒

ส่งจาก: ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม

ผู้ส่ง: นายประวิทย์ หายักษ์

วันเวลาส่ง: ๘ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๗:๕๙

เพื่อทราบ

งานส่งเสริมสวัสดิการสังคม

ปิดเรื่อง

เลขรับ ๒๕

วันที่ ๑ ก.ย. ๒๕๖๘

เวลา ๑๗:๐๘

ส่งจาก: กองคลัง

ผู้ส่ง: นางวิวรรณ เกษมสันต์ ณ อยู่ธยา

วันเวลาส่ง: ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๘ ๐๙:๓๑

เพื่อโปรดทราบ

นางสาวเพลินจิตร์ กันทา

( นางสาวเพลินจิตร์ กันทา )

หัวหน้าฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

๗ ม.ค. ๒๕๖๙ เวลา ๑๕:๒๐

ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

เลขรับ ๑

วันที่ ๗ ม.ค. ๒๕๖๙

เวลา ๑๕:๑๗





ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

## ฝ่ายพัฒนารายได้

รอรับ

เลขรับ

วันที่

เวลา

ส่งจาก: กองช่าง

ผู้ส่ง: นางสาวศิริภรณ์ ทารัตน์

วันเวลาส่ง: ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๘ ๐๘:๕๐

## ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

เลขรับ ๑๓๒

วันที่ ๒๐ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๖:๒๕

ส่งจาก: ฝ่ายสังคมสงเคราะห์

ผู้ส่ง: นางศิริพร เป้งสลิ

วันเวลาส่ง: ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๓:๐๐

แจ้งเวียนเพื่อทราบ

## งานสังคมสงเคราะห์

ปิดเรื่อง

เลขรับ ๑๘

วันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๓:๐๐

## งานสังคมสงเคราะห์

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ ๑๘

วันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๓:๐๐



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

ผู้ส่ง: นางสาวจิระนันท์ แก้วใจบุญ

วันเวลาส่ง: ๒๐ ส.ค. ๒๕๖๘ ๑๖:๒๕

กองช่าง

เปิดเรื่อง

เลขรับ ๑๐๗

วันที่ ๒๐ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๖:๒๕

กองช่าง

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ ๑๐๗

วันที่ ๒๐ ส.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๖:๒๕

ส่งจาก: ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ผู้ส่ง: นางสาวเพ็ญจิตร กันทา

วันเวลาส่ง: ๗ ม.ค. ๒๕๖๙ ๑๕:๒๒

เพื่อโปรดทราบ

ทราบ/ใช้เป็นฐานข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

( นางสาวรัชฎาพัฒน์ ไชยวรรณ )

ผู้อำนวยการกองคลัง

๑๕ ม.ค. ๒๕๖๙ เวลา ๐๘:๕๙

กองคลัง

เลขรับ ๑๒

วันที่ ๑๕ ม.ค. ๒๕๖๙

เวลา ๐๘:๕๘

ส่งจาก: กองคลัง

ผู้ส่ง: นางสาวรัชฎาพัฒน์ ไชยวรรณ

วันเวลาส่ง: ๑๕ ม.ค. ๒๕๖๙ ๐๙:๐๐

กองคลัง

เลขรับ ๑๘

วันที่ ๑๕ ม.ค. ๒๕๖๙

เวลา ๑๔:๐๗



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๑๓

ลงวันที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: กองคลัง

ผู้ส่ง: นางวิวรรณ เกษมสันต์ ณ อยุธยา

วันเวลาส่ง: ๑๕ ม.ค. ๒๕๖๙ ๑๔:๐๘

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

ปิดเรื่อง

เลขรับ ๖

วันที่ ๒๑ ม.ค. ๒๕๖๙

เวลา ๐๘:๔๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของ  
ทุกส่วนราชการของเทศบาล 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 ๑๘ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง  
เขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน     | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |           |        |
| ชาย                          | ๕         | ๒๗.๘๐  |
| หญิง                         | ๑๓        | ๗๒.๒๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๙         | ๕๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๔         | ๒๒.๒๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๓         | ๑๖.๗๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | -         | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | -         | -      |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๔         | ๒๒.๒๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๑๔        | ๗๗.๘๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๔. อาชีพ</b>              |           |        |
| เกษตรกร                      | -         | -      |
| ค้าขาย                       | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| รับราชการ                    | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน             | ๕         | ๒๗.๘๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา            | -         | -      |
| งานบ้าน                      | ๑         | ๕.๖๐   |
| อาชีพอิสระ                   | ๘         | ๔๔.๔๐  |
| รับจ้าง                      | -         | -      |
| อื่น ๆ                       | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>   |           |        |
| ประชาชนทั่วไป                | ๑๖        | ๘๘.๙๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ               | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| หน่วยงานเอกชน                | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร                       | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                       | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ            | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี             | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม                    | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๖                                   | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๗                                   | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๘                                   | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ๙                                   | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๖<br>(๘๘.๙๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) | -              | ๒.๘๙      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๐                                  | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๑                                  | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒                                  | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๓                                  | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๔                                  | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                | รายละเอียดการให้บริการ              | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|--------------------|-------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                    |                                     | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๑๕                 | มีบริการ wifi                       | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๖                 | มีน้ำดื่มบริการ                     | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านผลจากการบริการ |                                     |                  |              |                |           |
| ๑๗                 | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๖<br>(๘๘.๘๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) |                | ๒.๘๙      |
| ๑๘                 | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์      | ๑๖<br>(๘๘.๘๐)    | ๒<br>(๑๑.๑๐) |                | ๒.๘๙      |
| รวม                |                                     |                  |              |                | ๒.๙๓      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือมีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๑๑    | ๓๖.๗๐  |
| หญิง                         | ๑๙    | ๖๓.๓๐  |
| รวม                          | ๓๐    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ – ๓๐ ปี                   | -     | -      |
| ๓๑ – ๔๐ ปี                   | ๓     | ๑๐.๐๐  |
| ๔๑ – ๕๐ ปี                   | ๗     | ๒๓.๓๐  |
| ๕๑ – ๖๐ ปี                   | ๙     | ๓๐.๐๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๑๑    | ๓๖.๗๐  |
| รวม                          | ๓๐    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | -     | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๑๐    | ๓๓.๓๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑๘    | ๖๐.๐๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๒     | ๖.๗๐   |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๓๐    |        |



| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๓         | ๑๐.๐๐  |
| ค้าขาย                     | ๘         | ๒๖.๗๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๑๑        | ๓๖.๗๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๗         | ๒๓.๓๐  |
| รับจ้าง                    | ๑         | ๓.๓๐   |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๓๐</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๙        | ๖๓.๓๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | ๑๑        | ๓๖.๗๐  |
| <b>รวม</b>                 | <b>๓๐</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๒๘<br>(๙๓.๓๐)    | ๒<br>(๖.๗๐)  | -              | ๒.๙๓      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๒๖<br>(๘๖.๗๐)    | ๔<br>(๑๓.๓๐) | -              | ๒.๘๗      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๒๘<br>(๙๓.๓๐)    | ๒<br>(๖.๗๐)  | -              | ๒.๙๓      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๒๔<br>(๘๐.๐๐)    | ๖<br>(๒๐.๐๐) | -              | ๒.๘๐      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒๙<br>(๙๖.๗๐)    | ๑<br>(๓.๓๐)  | -              | ๒.๙๗      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๒๗<br>(๙๐.๐๐)    | ๓<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๒๒<br>(๗๓.๓๐)    | ๘<br>(๒๖.๗๐) |                | ๒.๗๓      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๒๘<br>(๙๓.๓๐)    | ๒<br>(๖.๗๐)  | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๒๕<br>(๘๓.๓๐)    | ๕<br>(๑๖.๗๐) | -              | ๒.๘๓      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๒๑<br>(๗๐.๐๐)    | ๙<br>(๓๐.๐๐) | -              | ๒.๗๐      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๒๓<br>(๗๖.๗๐)    | ๗<br>(๒๓.๓๐) | -              | ๒.๗๗      |
| รวม                    |                                                                 |                  |              |                | ๒.๙๑      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๑ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๘ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือมีห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๗     | ๕๐.๐๐  |
| หญิง                         | ๗     | ๕๐.๐๐  |
| รวม                          | ๑๔    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ – ๓๐ ปี                   | ๔     | ๒๘.๖๐  |
| ๓๑ – ๔๐ ปี                   | -     | -      |
| ๔๑ – ๕๐ ปี                   | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| ๕๑ – ๖๐ ปี                   | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๔     | ๒๘.๖๐  |
| รวม                          | ๑๔    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๕     | ๓๕.๗๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๒     | ๑๔.๓๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๔     | ๒๘.๖๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๑๔    |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๓         | ๒๑.๔๐  |
| ค้าขาย                     | ๙         | ๖๔.๓๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | -         | -      |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | -         | -      |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๔</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๔        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๔</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๘<br>(๕๗.๑๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐) | -              | ๒.๕๗      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๘<br>(๕๗.๑๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐) | -              | ๒.๕๗      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๗<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๐<br>(๗๑.๔๐)    | ๔<br>(๒๘.๖๐) | -              | ๒.๗๑      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๗<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๘<br>(๕๗.๑๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐) | -              | ๒.๕๗      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๑<br>(๗๘.๖๐)    | ๓<br>(๒๑.๔๐) | -              | ๒.๗๘      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๐<br>(๗๑.๔๐)    | ๔<br>(๒๘.๖๐) | -              | ๒.๗๑      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐) | ๑<br>(๗.๑๐)    | ๒.๔๓      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๗<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๘<br>(๕๗.๑๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐) | -              | ๒.๕๗      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| รวม                    |                                                                 |                  |              |                | ๒.๖๑      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
๒.๖๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๗ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้าย  
ประชาสัมพันธ์) ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มี  
บริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน     | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |           |        |
| ชาย                          | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| หญิง                         | ๕         | ๔๕.๕๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ – ๓๐ ปี                   | -         | -      |
| ๓๑ – ๔๐ ปี                   | ๔         | ๓๖.๓๕  |
| ๔๑ – ๕๐ ปี                   | ๔         | ๓๖.๓๕  |
| ๕๑ – ๖๐ ปี                   | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๑         | ๙.๑๐   |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | -         | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |



| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๑         | ๙.๑๐   |
| ค้าขาย                     | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๑         | ๙.๑๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | -         | -      |
| รับจ้าง                    | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |

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

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดให้บริการ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๖     | ๕๔.๕๐  |
| หญิง                         | ๕     | ๔๕.๕๐  |
| รวม                          | ๑๑    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ – ๓๐ ปี                   | ๓     | ๒๗.๓๐  |
| ๓๑ – ๔๐ ปี                   | -     | -      |
| ๔๑ – ๕๐ ปี                   | ๖     | ๕๔.๕๐  |
| ๕๑ – ๖๐ ปี                   | ๒     | ๑๘.๒๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -     | -      |
| รวม                          | ๑๑    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | -     | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | -     | -      |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๒     | ๑๘.๒๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๙     | ๘๑.๘๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๑๑    |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | -         | -      |
| ค้าขาย                     | -         | -      |
| รับราชการ                  | ๑         | ๙.๑๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๔         | ๓๖.๔๐  |
| รับจ้าง                    | -         | -      |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๑<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๖<br>(๕๔.๕๐)     | ๕<br>(๔๕.๕๐) | -              | ๒.๕๕      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๖<br>(๕๔.๕๐)     | ๕<br>(๔๕.๕๐) | -              | ๒.๕๕      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๕<br>(๔๕.๕๐)     | ๖<br>(๕๔.๕๐) | -              | ๒.๔๕      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๕<br>(๔๕.๕๐)     | ๖<br>(๕๔.๕๐) | -              | ๒.๔๕      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๖<br>(๕๔.๕๐)     | ๕<br>(๔๕.๕๐) | -              | ๒.๕๕      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๙<br>(๘๑.๘๐)     | ๒<br>(๑๘.๒๐) | -              | ๒.๘๒      |
| รวม                    |                                                                 |                  |              |                | ๒.๗๕      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๖     | ๔๐.๐๐  |
| หญิง                         | ๙     | ๖๐.๐๐  |
| รวม                          | ๑๕    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ – ๓๐ ปี                   | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| ๓๑ – ๔๐ ปี                   | -     | -      |
| ๔๑ – ๕๐ ปี                   | ๕     | ๓๓.๔๐  |
| ๕๑ – ๖๐ ปี                   | ๖     | ๔๐.๔๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| รวม                          | ๑๕    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๑     | ๖.๗๐   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๔     | ๒๖.๗๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓     | ๒๐.๐๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๗     | ๔๖.๖๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๑๕    |        |



| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๑         | ๖.๗๐   |
| ค้าขาย                     | ๔         | ๒๖.๗๐  |
| รับราชการ                  | ๑         | ๖.๗๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๓         | ๒๐.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๒         | ๑๓.๓๐  |
| รับจ้าง                    | ๔         | ๒๖.๗๐  |
| 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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                  | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                       | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม            | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                         | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ ) อย่างชัดเจน | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                  |                  |             |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                              | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                               | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                   | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                   | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                            | ๑๓<br>(๘๖.๗๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | ๑<br>(๖.๗๐)    | ๒.๘๐      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                    | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                  | ๑๒<br>(๙๒.๓๐)    | ๑<br>(๗.๗๐) | -              | ๒.๙๒      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                  |                  |             |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                              | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                   | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| รวม                    |                                                                  |                  |             |                | ๒.๙๗      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๒ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำ คือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ขอบขอบคุณสำหรับคำแนะนำที่ดีมากครับ