



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๓๐๒

วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ประจำปีเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามที่งานวิจัยและประเมินผล ได้จัดทำโครงการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ตามแผนการดำเนินงานและตามเทศบัญญัติงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลฯ จากเว็บไซต์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร www.kelangnakron.go.th นั้น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลฯ เป็นไปตามแผนดำเนินงาน โดยสรุปผลการดำเนินงานของเทศบาลฯ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ขอรายงานผลการดำเนินโครงการและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ โดยแยกเป็นรายหน่วยงาน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๓๐๒ ลงวันที่ ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙)

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล
ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ
วันเวลาส่ง: ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙ ๑๑:๓๕

ผู้ลงนามในหนังสือ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๘ มิ.ย. ๒๕๖๙ เวลา ๑๑:๓๕

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล
ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ
วันเวลาส่ง: ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙ ๑๑:๓๕

งานวิจัยและประเมินผล

เลขรับ ๒๒๖
วันที่ ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙
เวลา ๑๑:๔๒

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล
ผู้ส่ง: นางสาวนริพร ทิพย์คำ
วันเวลาส่ง: ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙ ๑๑:๔๓

เพื่อโปรดทราบ

(นางเกศสุดา สอนแปง)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๙ เวลา ๐๙:๒๔

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เลขรับ ๓๑๔
วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๙
เวลา ๐๙:๒๔



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๓๐๒ ลงวันที่ ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙)

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางเกศสุดา สอนแปง

วันเวลาส่ง: ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๙ ๐๙:๒๔

-เพื่อโปรดทราบ -เห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการทราบ
และเร่งรัดดำเนินการโครงการให้แล้วเสร็จ ภายในปีงบประมาณ 2569

(นางสาวพนา วรรณเสวี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๙ เวลา ๑๐:๐๐

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เลขรับ ๗๗๖

วันที่ ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๐๙:๕๙

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางสาวพนา วรรณเสวี

วันเวลาส่ง: ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๙ ๑๐:๐๑

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวภาพร วงศ์ธิดา)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทนปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑๙ มิ.ย. ๒๕๖๙ เวลา ๑๖:๓๒

รองปลัดเทศบาล (2)

เลขรับ ๓๔๔

วันที่ ๑๙ มิ.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๑๖:๓๒

ส่งจาก: รองปลัดเทศบาล (2)

ผู้ส่ง: นางสาวภาพร วงศ์ธิดา

วันเวลาส่ง: ๑๙ มิ.ย. ๒๕๖๙ ๑๖:๓๓

ทราบ

(นายนคร โยธาวงศ์)

รองนายกเทศมนตรี

ปฏิบัติราชการแทนนายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

๓ ก.ค. ๒๕๖๙ เวลา ๑๔:๓๗

รองนายกเทศมนตรี (3)

เลขรับ ๑๒๐

วันที่ ๓ ก.ค. ๒๕๖๙

เวลา ๑๔:๓๗



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๓๐๒ ลงวันที่ ๘ มิ.ย. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙)

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: รองนายกเทศมนตรี (3)

ผู้ส่ง: นายนคร โยธางค์

วันเวลาส่ง: ๓ ก.ค. ๒๕๖๙ ๑๔:๓๗

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

รอรับ

เลขรับ

วันที่

เวลา

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

.....

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 ๑๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๗ | ๕๐.๐๐ |
| หญิง | ๗ | ๕๐.๐๐ |
| รวม | ๑๔ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๓ | ๒๑.๔๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๔ | ๒๘.๖๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๔ | ๒๘.๖๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | - | - |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๓ | ๒๑.๔๐ |
| รวม | ๑๔ | |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑ | ๗.๑๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๔ | ๒๘.๖๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๗ | ๕๐.๐๐ |
| ปริญญาตรี | - | - |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๑๔.๓๐ |
| รวม | ๑๔ | |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกรกรรม | - | - |
| ค้าขาย | ๒ | ๑๔.๓๐ |
| รับราชการ | ๒ | ๑๔.๓๐ |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๒ | ๑๔.๓๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๓ | ๒๑.๔๐ |
| รับจ้าง | ๑ | ๗.๑๐ |
| อื่น ๆ | ๔ | ๒๘.๖๐ |
| รวม | ๑๔ | |
| ๕. สถานภาพของผู้ตอบ | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๒ | ๘๕.๘๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๑ | ๗.๑๐ |
| หน่วยงานเอกชน | ๑ | ๗.๑๐ |
| รวม | ๑๔ | |

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 | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๑๓ (๙๒.๙๐) | ๑ (๗.๑๐) | - | ๒.๙๓ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักรับสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๑๓ (๙๒.๙๐) | ๑ (๗.๑๐) | - | ๒.๙๓ |
| ด้านผลจากการบริการ | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๑๔ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| รวม | | | | | ๒.๙๙ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๔ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๑๖ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร สะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ให้คำแนะนำ (เอกสาร/บุคคล/ป้ายประกาศ/อื่นๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ห้องน้ำสะอาด สถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi รวมถึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๒ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ คือ อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ และมีน้ำดื่มบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๘ | ๓๐.๘๐ |
| หญิง | ๑๘ | ๖๙.๒๐ |
| รวม | ๒๖ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | - | - |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑ | ๓.๘๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๗ | ๒๖.๙๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๖ | ๒๓.๑๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๑๒ | ๔๖.๒๐ |
| รวม | ๒๖ | |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑ | ๓.๘๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๑๓ | ๕๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑๒ | ๔๖.๒๐ |
| ปริญญาตรี | - | - |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๒๖ | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกรรวม | ๕ | ๑๙.๒๐ |
| ค้าขาย | ๔ | ๑๕.๔๐ |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๕ | ๑๙.๒๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๑๐ | ๓๘.๕๐ |
| รับจ้าง | ๒ | ๗.๗๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๒๖ | |
| ๕. สถานภาพของผู้ตอบ | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๒๑ | ๘๐.๘๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | ๕ | ๑๙.๒๐ |
| รวม | ๒๖ | |

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 | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๒๕ (๙๖.๒๐) | ๑ (๓.๘๐) | - | ๒.๙๖ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๒๕ (๙๖.๒๐) | ๑ (๓.๘๐) | - | ๒.๙๖ |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------|---|------------------|--------------|----------------|-------------|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๒๒ (๘๔.๖๐) | ๔ (๑๕.๔๐) | - | ๒.๘๕ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒๓ (๘๘.๕๐) | ๓ (๑๑.๕๐) | - | ๒.๘๘ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๒๐ (๗๖.๙๐) | ๖ (๒๓.๑๐) | - | ๒.๗๗ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๒๖ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๒๒ (๘๔.๖๐) | ๔ (๑๕.๔๐) | - | ๒.๘๕ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๒๐ (๗๖.๙๐) | ๖ (๒๓.๑๐) | - | ๒.๗๗ |
| ด้านผลจากการบริการ | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๒๕ (๙๖.๒๐) | ๑ (๓.๘๐) | - | ๒.๙๖ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๒๔ (๙๒.๓๐) | ๒ (๗.๗๐) | - | ๒.๙๒ |
| รวม | | | | | ๒.๙๔ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๙ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร สะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) สถานที่จอดรถเพียงพอ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” ที่ต่ำที่สุดจำนวน ๒ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ คือ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๑๒ | ๖๐.๐๐ |
| หญิง | ๘ | ๔๐.๐๐ |
| รวม | ๒๐ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๓ | ๑๕.๐๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๓ | ๑๕.๐๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๘ | ๔๐.๐๐ |
| รวม | ๒๐ | |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๘ | ๔๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๒๐ | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกรรวม | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ค้าขาย | ๗ | ๓๕.๐๐ |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๑ | ๕.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| รับจ้าง | ๘ | ๔๐.๐๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๒๐ | |
| ๕. สถานภาพของผู้ตอบ | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๒๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| รวม | ๒๐ | |

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 | ๒๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๒๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๒๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------|---|------------------|-------------|----------------|-------------|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | ๒๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๒๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ด้านผลจากการบริการ | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| รวม | | | | | ๒.๙๖ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๕ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร สะดวกรวดเร็ว ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างดี มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๑๓ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ให้คำแนะนำ (เอกสาร/บุคคล/ป้ายประกาศ/อื่นๆ) มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ห้องน้ำสะอาด สถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi และมีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๗ | ๓๘.๙๐ |
| หญิง | ๑๑ | ๖๑.๑๐ |
| รวม | ๑๘ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๕ | ๒๗.๘๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | - | - |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| รวม | ๑๘ | |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๕ | ๒๗.๘๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| ปริญญาตรี | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | ๑๘ | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกรรวม | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| ค้าขาย | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๑ | ๕.๖๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๕ | ๒๗.๘๐ |
| รับจ้าง | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๑๘ | |
| ๕. สถานภาพของผู้ตอบ | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๘ | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| รวม | ๑๘ | |

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 (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

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

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร สะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ ให้คำแนะนำ (เอกสาร/บุคคล/ป้ายประกาศ/อื่นๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ห้องน้ำสะอาด สถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi และมีน้ำดื่มบริการ รวมถึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดให้บริการ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๒ | ๑๐๐.๐๐ |
| หญิง | - | - |
| รวม | ๒ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | - | - |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | - | - |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | - | - |
| รวม | ๒ | |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | ๒ | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|----------|--------|
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกรรวม | - | - |
| ค้าขาย | - | - |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | - | - |
| รับจ้าง | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๒ | |
| ๕. สถานภาพของผู้ตอบ | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๑ | ๕๐.๐๐ |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| รวม | ๒ | |

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 | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------|---|------------------|--------------|----------------|-------------|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๑ (๕๐.๐๐) | ๑ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ด้านผลจากการบริการ | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| รวม | | | | | ๒.๖๙ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ กองช่าง ภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๗ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ มีการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ ให้คำแนะนำ (เอกสาร/บุคคล/ป้ายประกาศ/อื่นๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๑๑ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร สะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างดี มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ห้องน้ำสะอาด สถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi และมีน้ำดื่มบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๑๐ | ๕๕.๖๐ |
| หญิง | ๘ | ๔๔.๔๐ |
| รวม | ๑๘ | |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | - | - |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๗ | ๓๘.๙๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| รวม | ๑๘ | |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑ | ๕.๖๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| ปริญญาตรี | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่น ๆ | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| รวม | ๑๘ | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกรรวม | ๑ | ๕.๖๐ |
| ค้าขาย | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| รับราชการ | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | - | - |
| รับจ้าง | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๑๘ | |
| ๕. สถานภาพของผู้ตอบ | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๔ | ๗๗.๘๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| หน่วยงานเอกชน | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| รวม | ๑๘ | |

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 | ๑๗ (๙๔.๔๐) | ๑ (๕.๖๐) | - | ๒.๙๔ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๑๖ (๘๘.๙๐) | ๒ (๑๑.๑๐) | - | ๒.๘๙ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๗ (๙๔.๔๐) | ๑ (๕.๖๐) | - | ๒.๙๔ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๑๗ (๙๔.๔๐) | ๑ (๕.๖๐) | - | ๒.๙๔ |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------|---|------------------|--------------|----------------|-------------|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๑๔ (๗๗.๘๐) | ๔ (๒๒.๒๐) | - | ๒.๗๘ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๖ (๘๘.๙๐) | ๒ (๑๑.๑๐) | - | ๒.๘๙ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๑๖ (๘๘.๙๐) | ๒ (๑๑.๑๐) | - | ๒.๘๙ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๑๗ (๙๔.๔๐) | ๑ (๕.๖๐) | - | ๒.๙๔ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๑๗ (๙๔.๔๐) | ๑ (๕.๖๐) | - | ๒.๙๔ |
| ด้านผลจากการบริการ | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๑๘ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| รวม | | | | | ๒.๙๔ |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ มีการให้บริการเป็นระบบ ขั้นตอนและระยะเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่บริการ สะอาดเป็นระเบียบ สถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” ที่ต่ำที่สุดจำนวน ๑ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ คือ มีอุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- บริการดีมาก ประทับใจ
- ห้องน้ำมีคราปสกปรก
- wifi ช้า
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส