

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
เดือนมิถุนายน 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 ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๑๑	๖๑.๑๐
หญิง	๗	๓๘.๙๐
รวม	๑๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๒๒.๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๕๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๖.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๑.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๒๗.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๒๗.๘๐
ปริญญาตรี	๔	๒๒.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒๒.๒๐
รวม	๑๘	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	-	-
ค้าขาย	๔	๒๒.๒๐
รับราชการ	๔	๒๒.๒๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๕.๖๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๔	๒๒.๒๐
รับจ้าง	๕	๒๗.๘๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๗๗.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๕.๖๐
หน่วยงานเอกชน	๓	๑๖.๗๐
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	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
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 จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๕ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๕ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคล หรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน

๗. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก จำผู้มาใช้บริการได้ กลับมาใช้บริการอีกรอบไม่ต้องอธิบายอีกรอบ สามารถดำเนินการได้เลย

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๕	๑๙.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๒๖.๙๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓	๕๐.๑๐
รวม	๒๖	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๔	๕๓.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๒	๔๖.๒๐
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๒	๗.๗๐
ค้าขาย	๘	๓๐.๘๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๑๘.๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๗	๒๖.๙๐
รับจ้าง	๔	๑๕.๔๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๖	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๑	๘๐.๘๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๕	๑๘.๒๐
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	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
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	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๕	มีบริการ wifi	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๑ (๘๐.๘๐)	๕ (๑๙.๒๐)	-	๒.๘๑
รวม					๒.๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๗ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๖ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” ที่ต่ำที่สุดจำนวน ๒ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๖๖ คือ ห้องน้ำสะอาด และมีน้ำดื่มบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๑๐	๕๐.๐๐
หญิง	๑๐	๕๐.๐๐
รวม	๒๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๕.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๔๐.๐๐
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๑	๕.๐๐
ค้าขาย	๑๒	๖๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๕.๐๐
รับจ้าง	๔	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๙	๙๕.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๕.๐๐
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	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
รวม					๒.๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กongsatharansukhsuksa และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร สะดวกรวดเร็ว ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างดี มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ 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 ๒๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๑๐	๓๘.๕๐
หญิง	๑๖	๖๑.๕๐
รวม	๒๖	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑๑.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๓.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๗.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๒๖.๙๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๕.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๙	๓๔.๗๐
รวม	๒๖	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๑๙.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๓๘.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๙	๓๔.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๗.๗๐
รวม	๒๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๓	๑๑.๕๐
ค้าขาย	๙	๓๔.๗๐
รับราชการ	๒	๗.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๘๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๒๓.๑๐
รับจ้าง	๕	๑๘.๒๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๖	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๖	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
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	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
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	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
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	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๓ (๘๘.๕๐)	๓ (๑๑.๕๐)	-	๒.๘๘
๑๕	มีบริการ wifi	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๑๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ให้บริการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙ คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดให้บริการ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๖	๖๐.๐๐
หญิง	๔	๔๐.๐๐
รวม	๑๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๓๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๕๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๘	๘๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๑	๑๐.๐๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑๐.๐๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๕	๕๐.๐๐
รับจ้าง	๑	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๘	๘๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	

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	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๖๐.๐๐)	๔ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๕ (๕๐.๐๐)	๕ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๕	มีบริการ wifi	๖ (๖๐.๐๐)	๔ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
รวม					๒.๗๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ กองช่าง ภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๖ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน เต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรมมีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ คือ สถานที่จอดรถเพียงพอ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมิถุนายน 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	๙	๕๐.๐๐
หญิง	๙	๕๐.๐๐
รวม	๑๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๕.๖๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๒๒.๒๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๒.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๓๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๖.๗๐
รวม	๑๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๕.๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๖.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๑.๑๐
ปริญญาตรี	๘	๔๔.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๑.๑๐
อื่น ๆ	๒	๑๑.๑๐
รวม	๑๘	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๔	๒๒.๒๐
รับราชการ	๓	๑๖.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๑.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๑.๑๐
รับจ้าง	๔	๒๒.๒๐
อื่น ๆ	๓	๑๖.๗๐
รวม	๑๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๘๘.๙๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๑.๑๐
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	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔ (๗๗.๘๐)	๔ (๒๒.๒๐)	-	๒.๗๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๔ (๗๗.๘๐)	๔ (๒๒.๒๐)	-	๒.๗๘
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๔ (๗๗.๘๐)	๔ (๒๒.๒๐)	-	๒.๗๘
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๗๗.๘๐)	๔ (๒๒.๒๐)	-	๒.๗๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
รวม					๒.๘๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๓ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” ที่ต่ำที่สุดจำนวน ๔ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีบริการ wifi

๗. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่บางจุดยังช้า
- ขอบคุณที่เต็มใจให้บริการ
- บริการดีเยี่ยม