



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๑๘๗

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๙

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

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๑๘๗

ลงวันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๙

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

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๓ เม.ย. ๒๕๖๙ ๑๕:๕๒

ผู้ลงนามในหนังสือ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๓ เม.ย. ๒๕๖๙ เวลา ๑๕:๕๒

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๓ เม.ย. ๒๕๖๙ ๑๕:๕๓

งานวิจัยและประเมินผล

เลขรับ ๑๓๙

วันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๐๙:๓๕

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสุพรรณิณี เอี่ยมดี

วันเวลาส่ง: ๗ เม.ย. ๒๕๖๙ ๐๙:๓๖

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ปิดเรื่อง

เลขรับ ๑๘๘

วันที่ ๗ เม.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๑๑:๐๖

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
เดือนมีนาคม 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 ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๙

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง
เขลางค์นคร 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	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๕๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๒๐.๐๐
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๓	๖๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๕.๐๐
รวม	๒๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	๕.๐๐
ค้าขาย	๓	๑๕.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๓๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๕	๒๕.๐๐
รับจ้าง	๓	๑๕.๐๐
อื่น ๆ	๑	๕.๐๐
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	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักรักษาสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๒ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือมีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๒๘.๖๐
หญิง	๒๐	๗๑.๔๐
รวม	๒๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๗.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘	๒๘.๖๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓๙.๓๐
รวม	๒๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๓	๔๖.๔๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๓	๔๖.๔๐
ปริญญาตรี	๑	๓.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๖๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๘	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๙	๓๒.๒๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๑.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๑	๓๙.๓๐
รับจ้าง	๒	๗.๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๗๘.๖๐
หน่วยงานภาครัฐ	๖	๒๑.๔๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๒๘	

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	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๔ (๘๕.๗๐)	๔ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๕ (๘๙.๓๐)	๓ (๑๐.๗๐)	-	๒.๘๙
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๔ (๘๕.๗๐)	๔ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๗ (๙๖.๔๐)	๑ (๓.๖๐)	-	๒.๙๖
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๐ (๗๑.๔๐)	๘ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๖ (๙๒.๙๐)	๒ (๗.๑๐)	-	๒.๙๓
๑๕	มีบริการ wifi	๒๓ (๘๒.๑๐)	๕ (๑๗.๙๐)	-	๒.๘๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๔ (๘๕.๗๐)	๔ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๖ (๙๒.๙๐)	๒ (๗.๑๐)	-	๒.๙๓
รวม					๒.๙๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำ คือมีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๘	๔๐.๐๐
หญิง	๑๒	๖๐.๐๐
รวม	๒๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๑๕.๐๐
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๓๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๑	๕.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๖๕.๐๐
รับราชการ	๑	๕.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๐.๐๐
รับจ้าง	๑	๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๙๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๒	๑๐.๐๐
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	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
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	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
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	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
รวม					๒.๙๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๒.๙๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๙ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นไป
ตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้าย
ประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอมีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐
คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน
ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๘	๕๗.๑๐
หญิง	๖	๔๒.๙๐
รวม	๑๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๗.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓	๙๒.๙๐
รวม	๑๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๕๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๔๒.๙๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๔	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๗	๕๐.๐๐
ค้าขาย	๔	๒๘.๖๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๓	๒๑.๔๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๔	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	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
๑๕	มีบริการ wifi	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๓.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดให้บริการ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๕	๑๐.๐๐
หญิง	-	-
รวม	๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๔๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๔๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๕	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๘๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๑	๒๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๔๐.๐๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๒๐.๐๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๕	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๕	

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

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

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมีนาคม 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	๕	๕๐.๐๐
หญิง	๕	๕๐.๐๐
รวม	๑๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๓๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๒๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๒๐.๐๐
รวม	๑๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๗	๗๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๒	๒๐.๐๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	๒	๒๐.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑๐.๐๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๑	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๒๐.๐๐
รวม	๑๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๗	๗๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๓๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
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	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๒ ประเด็น คือมีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี