



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๔๗๐

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งทุกส่วนราชการที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งให้งานวิจัยและประเมินผล ทุก ๆ สัปดาห์ นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๑๔ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๕. จุดบริการของกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล www.kelangnakorn.go.th ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวรัตติกรณ สุทธกร)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๔๗๐

ลงวันที่ ๓ ก.ย. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๓ ก.ย. ๒๕๖๙ ๑๓:๒๕

ผู้ลงนามในหนังสือ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้อำนวยการศูนย์วิเคราะห์นโยบายและแผน

๓ ก.ย. ๒๕๖๙ เวลา ๑๓:๒๕

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๓ ก.ย. ๒๕๖๙ ๑๓:๒๕

งานวิจัยและประเมินผล

เปิดเรื่อง

เลขรับ ๓๔๔

วันที่ ๓ ก.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๑๓:๒๕

งานวิจัยและประเมินผล

ยกเลิกปิดเรื่อง

เลขรับ ๓๔๔

วันที่ ๔ ก.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๐๘:๓๗



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๔๗๐

ลงวันที่ ๓ ก.ย. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวนริพร ทิพย์คำ

วันเวลาส่ง: ๔ ก.ย. ๒๕๖๙ ๐๘:๓๗

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เปิดเรื่อง

เลขรับ ๔๔๐

วันที่ ๘ ก.ย. ๒๕๖๙

เวลา ๑๐:๔๙

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
เดือนสิงหาคม 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 เดือนสิงหาคม 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	๖	๔๒.๙๐
หญิง	๘	๕๗.๑๐
รวม	๑๔	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๕	๓๕.๗๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๓	๒๑.๕๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๓๕.๗๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑	๗.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๔	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๑๔.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๘.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๑.๔๐
ปริญญาตรี	๕	๓๕.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๔	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	๗.๑๐
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๗	๕๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๗.๑๐
รับจ้าง	๓	๒๑.๕๐
อื่น ๆ	๒	๑๔.๓๐
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
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	๑๓ (๙๒.๙๐)	๑ (๗.๑๐)	-	๒.๙๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๑๓ (๙๒.๙๐)	๑ (๗.๑๐)	-	๒.๙๓
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					๒.๙๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๑๕ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด ได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๓ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนสิงหาคม 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	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๙.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๔๒.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๓๘.๕๐
รวม	๒๖	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๓๘.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๔	๕๓.๘๐
ปริญญาตรี	๒	๗.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๓	๑๑.๕๐
ค้าขาย	๓	๑๑.๕๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๒๓.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑๒	๔๖.๒๐
รับจ้าง	๒	๗.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๖	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๗๖.๙๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๖	๒๓.๑๐
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	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
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	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
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	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๘ (๖๙.๒๐)	๘ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๓ (๘๘.๕๐)	๓ (๑๑.๕๐)	-	๒.๘๘
รวม					๒.๙๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๙ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” ที่ต่ำที่สุด เท่ากันจำนวน ๓ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๖๖ คือ มีห้องน้ำสะอาด มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนสิงหาคม 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	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๓๐.๐๐
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗	๓๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๗	๓๕.๐๐
ค้าขาย	๗	๓๕.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๕.๐๐
รับจ้าง	๓	๑๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๙	๙๕.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๑	๕.๐๐
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	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
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	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	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
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					๒.๙๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๑๒ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๖ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนสิงหาคม 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	๕	๓๘.๔๐
หญิง	๘	๖๑.๖๐
รวม	๑๓	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๕	๓๘.๔๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๗.๗๐
รวม	๑๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๓๐.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๓๘.๔๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๕.๔๐
ปริญญาตรี	๒	๑๕.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๓	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๓	๒๓.๑๐
ค้าขาย	๕	๓๘.๕๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๒๓.๑๐
รับจ้าง	๒	๑๕.๕๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๓	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๑๓	

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	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

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

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ กองสวัสดิการสังคม ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดให้บริการ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนสิงหาคม 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	๙	๗๕.๐๐
หญิง	๓	๒๕.๐๐
รวม	๑๒	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๒๕.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒	๑๖.๗๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๗	๕๘.๓๐
๕๑ – ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๒	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๑๐	๘๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๖.๗๐
รวม	๑๒	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	-	-
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๕๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๕๐.๐๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๐	๘๓.๓๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๒	๑๖.๗๐
รวม	๑๒	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๐ – ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๗ (๕๘.๓๐)	๕ (๔๑.๗๐)	-	๒.๕๘

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๗ (๕๘.๓๐)	๕ (๔๑.๗๐)	-	๒.๕๘
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗ (๕๘.๓๐)	๕ (๔๑.๗๐)	-	๒.๕๘
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๕๘.๓๐)	๕ (๔๑.๗๐)	-	๒.๕๘
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๗ (๕๘.๓๐)	๕ (๔๑.๗๐)	-	๒.๕๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๖ (๕๐.๐๐)	๖ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๖ (๕๐.๐๐)	๖ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
รวม					๒.๗๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ กองช่าง ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๔ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” เท่ากันจำนวน ๒ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนสิงหาคม 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	๘	๔๔.๔๐
หญิง	๑๐	๕๕.๖๐
รวม	๑๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑๑.๑๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๕	๒๗.๘๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑	๕.๖๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๖	๓๓.๓๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๔	๒๒.๒๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๑๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๕.๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๒.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕	๒๗.๘๐
ปริญญาตรี	๖	๓๓.๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	๒	๑๑.๑๐
รวม	๑๘	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๖	๓๓.๓๐
รับราชการ	๔	๒๒.๒๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑๑.๑๐
งานบ้าน	๑	๕.๖๐
อาชีพอิสระ	๒	๑๑.๑๐
รับจ้าง	๓	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
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	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
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	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๔ (๗๗.๘๐)	๔ (๒๒.๒๐)	-	๒.๗๘
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕ (๘๓.๓๐)	๓ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
รวม					๒.๘๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๑๘ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ โดยมีสัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พึงพอใจมาก” เท่ากันจำนวน ๒ ประเด็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ สัดส่วนระดับความพึงพอใจ “พอใจ” ที่ต่ำที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ คือ มีห้องน้ำสะอาด

๗. ข้อเสนอแนะ

- สถานที่กว้างขวางสะอาดมาก
- พนักงานเทศบาลบริการดี
- ทำงานรวดเร็วค่ะ
- แจ้งเรื่องงานที่กองช่างเมื่อเดือนที่แล้วยังไม่ได้รับการแก้ไขครับ
- บางกองยังทำงานล่าช้า
- มาติดต่อเรื่องจดทะเบียนพาณิชย์ค่อนข้างหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้า ทั้ง ๆ ที่มีพนักงานหลายคน