# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล
**ที่** ลป ๕๒๓๐๗/ ๑๙๓๓ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๙

**เรื่อง** รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๙)

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 สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๐๘ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนเดือนตุลาคม ๒๕๖๙ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร์ สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๙
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๕. จุดให้บริการ กองช่าง คิดเป็นร้อย ๘๙.๖๗
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล www.kelangnakorn.go.th ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- เพื่อโปรดทราบ

(นางเกศสุดา สอนแปง)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางสาววรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นควร ดำเนินการตามเสนอ ขออนุญาตวิทยากรณ์ และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกเทศมนตรี ทั้งนี้ - แจ้งไว้ต่อรองเทศบาล ดำเนินการแจ้งต่อ -

(นางสาวนรีพร ทิพย์กำ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- 5 พ.ย. 2569

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางอมรรัตน์ ศรีคำ)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสุภาพร วงค์ธิดา)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
- 4 พ.ย. 2569

ดำเนินการตามเสนอ

(นายนคร โยธาวงศ์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร
5 พ.ย. 2569

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**
**ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร**
**อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐**
**เดือนตุลาคม 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. <u>จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล</u>**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๙

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑. เพศ** | | |
| ชาย | ๙ | ๕๐.๐๐ |
| หญิง | ๙ | ๕๐.๐๐ |
| **รวม** | **๑๘** | |
| **๒. อายุ** | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑ | ๕.๖๐ |
| ๒๐ – ๓๐ ปี | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| ๕๑ – ๖๐ ปี | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๑ | ๕.๖๐ |
| **รวม** | **๑๘** | |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | - | - |
| ปริญญาตรี | ๑๐ | ๕๕.๕๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| **รวม** | **๑๘** | |
| **๔. อาชีพ** | | |
| เกษตรกรรม | - | - |
| ค้าขาย | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| รับราชการ | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| รับจ้าง | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| อื่น ๆ | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| **รวม** | **๑๘** | |
| **๕. สถานภาพของผู้ตอบ** | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๗ | ๙๔.๔๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๑ | ๕.๖๐ |
| 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 | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๑๒ (๖๖.๗๐) | ๖ (๓๓.๓๐) | - | ๒.๖๗ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๒ (๖๖.๗๐) | ๖ (๓๓.๓๐) | - | ๒.๖๗ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ** | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๑๒ (๖๖.๗๐) | ๖ (๓๓.๓๐) | - | ๒.๖๗ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---|---|---|---|---|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๑๒ (๖๖.๗๐) | ๖ (๓๓.๓๐) | - | ๒.๖๗ |
| **ด้านผลจากการบริการ** | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| **รวม** | | | | | **๒.๗๑** |

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๑ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๔ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีน้ำดื่มบริการด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- บางที่ยังมีคราบขึ้นกเวลาเดินไปสกปรกมาก (ทางขึ้นห้องทำบัตรประชาชน)

**๒. <u>จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง</u>**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๙

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑. เพศ** | | |
| ชาย | ๙ | ๓๐.๐๐ |
| หญิง | ๒๑ | ๗๐.๐๐ |
| **รวม** | **๓๐** | |
| **๒. อายุ** | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ – ๓๐ ปี | - | - |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | - | - |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | ๗ | ๒๓.๓๐ |
| ๕๑ – ๖๐ ปี | ๑๑ | ๓๖.๗๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๑๒ | ๔๐.๐๐ |
| **รวม** | **๓๐** | |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๑๓ | ๔๓.๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑๔ | ๔๖.๗๐ |
| ปริญญาตรี | ๓ | ๑๐.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๓๐** | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๔. อาชีพ** | | |
| เกษตรกรรม | ๔ | ๑๓.๓๐ |
| ค้าขาย | ๗ | ๒๓.๓๐ |
| รับราชการ | ๑ | ๓.๓๐ |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๘ | ๒๖.๗๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๘ | ๒๖.๗๐ |
| รับจ้าง | ๒ | ๖.๗๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๓๐** | |
| **๕. สถานภาพของผู้ตอบ** | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๒๑ | ๗๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๑ | ๓.๓๐ |
| หน่วยงานเอกชน | ๘ | ๒๖.๗๐ |
| **รวม** | **๓๐** | |

**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 | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ** | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---|---|---|---|---|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๒๓ (๗๖.๗๐) | ๖ (๒๐.๐๐) | ๑ (๓.๓๐) | ๒.๗๓ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒๗ (๙๐.๐๐) | ๓ (๑๐.๐๐) | - | ๒.๙๐ |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๒๐ (๖๖.๗๐) | ๑๐ (๓๓.๓๐) | | ๒.๖๗ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๓๐ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๒๓ (๗๖.๗๐) | ๗ (๒๓.๓๐) | - | ๒.๗๗ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๒๑ (๗๐.๐๐) | ๙ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |
| **ด้านผลจากการบริการ** | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๒๙ (๙๖.๗๐) | ๑ (๓.๓๐) | - | ๒.๙๗ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๒๘ (๙๓.๓๐) | ๒ (๖.๗๐) | - | ๒.๙๓ |
| **รวม** | | | | | **๒.๙๓** |

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๑ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาดด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

๓. <u>จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๙

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑. เพศ** | | |
| ชาย | ๙ | ๔๕.๐๐ |
| หญิง | ๑๑ | ๕๕.๐๐ |
| **รวม** | **๒๐** | |
| **๒. อายุ** | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ – ๓๐ ปี | ๓ | ๑๕.๐๐ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | ๓ | ๑๕.๐๐ |
| ๕๑ – ๖๐ ปี | ๖ | ๓๐.๐๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| **รวม** | **๒๐** | |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๗ | ๓๕.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๕ | ๒๕.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๒๐** | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๔. อาชีพ** | | |
| เกษตรกรรม | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| ค้าขาย | ๘ | ๔๐.๐๐ |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๓ | ๑๕.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๓ | ๑๕.๐๐ |
| รับจ้าง | ๔ | ๒๐.๐๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๒๐** | |
| **๕. สถานภาพของผู้ตอบ** | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๖ | ๘๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๒ | ๑๐.๐๐ |
| 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 | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| 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 | ๑๙ (๙๕.๐๐) | ๑ (๕.๐๐) | - | ๒.๙๕ |
| **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 | 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 | 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** | | | | | **๒.๙๕** |

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

**๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๙

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ | | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| **๑. เพศ** | | | |
| ชาย | | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| หญิง | | ๙ | ๗๕.๐๐ |
| | **รวม** | **๑๒** | |
| **๒. อายุ** | | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | | - | - |
| ๒๐ – ๓๐ ปี | | ๑ | ๘.๓๐ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| ๕๑ – ๖๐ ปี | | ๕ | ๔๑.๗๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | | - | - |
| | **รวม** | **๑๒** | |
| **๓. การศึกษา** | | | |
| ประถมศึกษา | | ๑ | ๘.๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| ปริญญาตรี | | ๕ | ๔๑.๗๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | | - | - |
| | **รวม** | **๑๒** | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๔. อาชีพ** | | |
| เกษตรกรรม | ๒ | ๑๖.๗๐ |
| ค้าขาย | ๑ | ๘.๓๐ |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๒ | ๑๖.๗๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| งานบ้าน | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| อาชีพอิสระ | ๑ | ๘.๓๐ |
| รับจ้าง | ๓ | ๒๕.๐๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๑๒** | |
| **๕. สถานภาพของผู้ตอบ** | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| **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 | ๑๒ (๑๐๐.๐๐) | - | - | ๓.๐๐ |

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

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๘ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

**๕. จุดให้บริการ กองช่าง**

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๙

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ 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 | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | ๓ | ๓๐.๐๐ |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | ๓ | ๓๐.๐๐ |
| ๕๑ – ๖๐ ปี | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| **รวม** | **๑๐** | |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓ | ๓๐.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๖ | ๖๐.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| **รวม** | **๑๐** | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| | | |
| **๔. อาชีพ** | | |
| เกษตรกรรม | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| ค้าขาย | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| รับราชการ | - | - |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๓ | ๓๐.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| รับจ้าง | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๑๐** | |
| **๕. สถานภาพของผู้ตอบ** | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๗ | ๗๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๒ | ๒๐.๐๐ |
| หน่วยงานเอกชน | ๑ | ๑๐.๐๐ |
| **รวม** | **๑๐** | |

**<u>ตารางที่ ๒</u>** 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 | ๗ (๗๐.๐๐) | ๓ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๗ (๗๐.๐๐) | ๓ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---|---|---|---|---|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ** | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๘ (๘๐.๐๐) | ๒ (๒๐.๐๐) | - | ๒.๘๐ |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๗ (๗๐.๐๐) | ๓ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม | ๘ (๘๐.๐๐) | ๒ (๒๐.๐๐) | - | ๒.๘๐ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๗ (๗๐.๐๐) | ๓ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๗ (๗๐.๐๐) | ๓ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๘ (๘๐.๐๐) | ๒ (๒๐.๐๐) | - | ๒.๘๐ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๗ (๗๐.๐๐) | ๓ (๓๐.๐๐) | - | ๒.๗๐ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๕ (๕๐.๐๐) | ๕ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๕ (๕๐.๐๐) | ๕ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๖ (๖๐.๐๐) | ๔ (๔๐.๐๐) | - | ๒.๖๐ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๕ (๕๐.๐๐) | ๕ (๕๐.๐๐) | - | ๒.๕๐ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๔ (๔๐.๐๐) | ๖ (๖๐.๐๐) | - | ๒.๔๐ |
| **ด้านผลจากการบริการ** | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๘ (๘๐.๐๐) | ๒ (๒๐.๐๐) | - | ๒.๘๐ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๘ (๘๐.๐๐) | ๒ (๒๐.๐๐) | - | ๒.๘๐ |
| **รวม** | | | | | **๒.๖๙** |

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือมีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๙

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนตุลาคม ๒๕๖๙

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ 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 | ๗ | ๓๘.๙๐ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | ๕ | ๒๗.๘๐ |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | - | - |
| ๕๑ – ๖๐ ปี | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป | - | - |
| **รวม** | **๑๘** | |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๖ | ๓๓.๓๐ |
| ปริญญาตรี | ๗ | ๓๘.๙๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑ | ๕.๖๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๑๘** | |

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๔. อาชีพ** | | |
| เกษตรกรรม | - | - |
| ค้าขาย | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| รับราชการ | ๔ | ๒๒.๒๐ |
| พนักงานรัฐ/เอกชน | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| งานบ้าน | - | - |
| อาชีพอิสระ | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| รับจ้าง | ๒ | ๑๑.๑๐ |
| อื่น ๆ | - | - |
| **รวม** | **๑๘** | |
| **๕. สถานภาพของผู้ตอบ** | | |
| ประชาชนทั่วไป | ๑๓ | ๗๒.๒๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๓ | ๑๖.๗๐ |
| 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 | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| 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 | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ** | | | | | |
| ๕ | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|---|---|---|---|---|
| | | พอใจมาก (๓) | พอใจ (๒) | ไม่พอใจ (๑) | |
| ๖ | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | ๑๔ (๗๗.๘๐) | ๔ (๒๒.๒๐) | - | ๒.๗๘ |
| ๗ | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๘ | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| ๙ | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ ) อย่างชัดเจน | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๑๐ | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| ๑๑ | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ | ๑๗ (๙๔.๔๐) | ๑ (๕.๖๐) | - | ๒.๙๔ |
| ๑๒ | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) | ๑๔ (๗๗.๘๐) | ๔ (๒๒.๒๐) | - | ๒.๗๘ |
| ๑๓ | มีห้องน้ำสะอาด | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| ๑๔ | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | ๑๔ (๗๗.๘๐) | ๔ (๒๒.๒๐) | - | ๒.๗๘ |
| ๑๕ | มีบริการ wifi | ๑๖ (๘๘.๙๐) | ๒ (๑๑.๑๐) | - | ๒.๘๙ |
| ๑๖ | มีน้ำดื่มบริการ | ๑๓ (๗๒.๒๐) | ๕ (๒๗.๘๐) | - | ๒.๗๒ |
| **ด้านผลจากการบริการ** | | | | | |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| ๑๘ | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ | ๑๕ (๘๓.๓๐) | ๓ (๑๖.๗๐) | - | ๒.๘๓ |
| **รวม** | | | | | **๒.๘๒** |

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำ มีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ มีมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- พนักงานเทศบาลทุกท่านบริการดีค่ะ
- หน่วยบริการทำหมันหมาแมวควรกำหนดให้ทั่วถึง
- สถานที่สะอาด
- ติดต่องานกองช่าง (ชั้น ๓ ) ใช้เวลานาน