

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

.....

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 เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗**

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๒๕.๐๐
หญิง	๑๕	๗๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๓๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๓๐.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๔	๒๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๓๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๑๐.๐๐
อาชีพอิสระ	๓	๑๕.๐๐
รับจ้าง	๔	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๙๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	

**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)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	๒.๘๕
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	๒.๘๕
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	๒.๘๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	๒.๘๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๗ (๘๕.๐๐)	๓ (๑๕.๐๐)	-	๒.๘๕
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักรักษาสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๙ (๙๕.๐๐)	๑ (๕.๐๐)	-	๒.๙๕
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๘ (๙๐.๐๐)	๒ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๑</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๑ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๐ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจนด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๑	๓๖.๗๐
หญิง	๑๙	๖๓.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๓๖.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๓๓.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๔	๔๖.๖๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๔	๔๖.๖๕
ปริญญาตรี	๒	๖.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๒	๖.๗๐
ค้าขาย	๖	๒๐.๐๐
รับราชการ	๒	๖.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๙	๓๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๑	๓.๓๐
อาชีพอิสระ	๙	๓๐.๐๐
รับจ้าง	๑	๓.๓๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๖๖.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๓.๓๐
หน่วยงานเอกชน	๙	๓๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	

**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)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๙ (๙๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๒.๙๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๖ (๘๖.๗๐)	๔ (๑๓.๓๐)	-	๒.๘๗
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๙ (๙๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๒.๙๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๗ (๙๐.๐๐)	๓ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๓ (๗๖.๗๐)	๗ (๒๓.๓๐)	-	๒.๗๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๘ (๙๓.๓๐)	๒ (๖.๗๐)	-	๒.๙๓
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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	๑๗ (๕๖.๗๐)	๑๓ (๔๓.๓๐)	-	๒.๕๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๙ (๖๓.๓๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	-	๒.๖๓
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๘ (๖๐.๐๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๙ (๙๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๒.๙๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๒ (๗๓.๓๐)	๘ (๒๖.๗๐)	-	๒.๗๓
<b>รวม</b>					<b>๒.๘๘</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖	๕๐.๐๐
หญิง	๖	๕๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๘.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๖.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๓๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๔๑.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๘.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๑๖.๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๕.๓๐
ค้าขาย	๖	๕๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๘.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๘.๓๐
รับจ้าง	๓	๒๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	

**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)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๕๘.๓๐)	๕ (๔๑.๗๐)	-	๒.๕๘
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
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	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
<b>รวม</b>					<b>๒.๗๙</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
๒.๗๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือมีห้องน้ำ  
สะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒  
สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย  
๒.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓	๖๐.๐๐
หญิง	๒	๔๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	

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

**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)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๕	มีบริการ wifi	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๓ (๖๐.๐๐)	๒ (๔๐.๐๐)	-	๒.๖๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๖๐</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๐ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 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 ๒.๖๐ และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี



## ๕. จุดให้บริการ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔	๔๐.๐๐
หญิง	๖	๖๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๔๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๓๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๓๐.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๑	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๒	๒๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๕๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๒	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๗	๗๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๒๐.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	

**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)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๕	มีบริการ wifi	๘ (๘๐.๐๐)	๒ (๒๐.๐๐)	-	๒.๘๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๗๐.๐๐)	๓ (๓๐.๐๐)	-	๒.๗๐
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙ (๙๐.๐๐)	๑ (๑๐.๐๐)	-	๒.๙๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๘๘</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๓๕.๗๐
หญิง	๙	๖๔.๓๐
รวม	๑๔	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๗.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๔.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๖๔.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๔.๓๐
รวม	๑๔	
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๔๒.๙๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๑.๔๐
ปริญญาตรี	๔	๒๘.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๗.๑๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๔	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	๒	๑๔.๓๐
ค้าขาย	๓	๒๑.๔๐
รับราชการ	๒	๑๔.๓๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๒๑.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๑๔.๓๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	๒	๑๔.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๔</b>	
<b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๗๘.๖๐
หน่วยงานภาครัฐ	๓	๒๑.๔๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๔</b>	

**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)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
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
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๙๒.๙๐)	๑ (๗.๑๐)	-	๒.๙๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๓ (๙๒.๙๐)	๑ (๗.๑๐)	-	๒.๙๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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
<b>ด้านผลจากการบริการ</b>					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๔ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
<b>รวม</b>					<b>๒.๙๙</b>

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๒ ประเด็น คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่พนักงาให้ข้อมูลในการติดต่อและขอรับบริการดีมาก ประทับใจมากคะ