



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๘๖

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งทุกส่วนราชการที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจฯ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งให้งานวิจัยและประเมินผล ทุก ๆ สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๘๗ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๙
๕. จุดบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๖
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล www.kelangnakorn.go.th ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวรัตติกรณ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๘๖

ลงวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๗ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๓:๓๐

ผู้ลงนามในหนังสือ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๗ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๓:๓๐

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๗ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๓:๓๐

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๗ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๓:๔๘

งานวิจัยและประเมินผล

เลขรับ ๑๖๔

วันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๓:๔๗

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ

วันเวลาส่ง: ๗ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๓:๔๘

เห็นควรนำเรียนท่านนายกฯ เพื่อโปรดทราบ

และแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบ

(นางเกศสุดา สอนแปง)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

๗ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๔:๐๒

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เลขรับ ๓๗๘

วันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๐๑



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๘๖

ลงวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางเกศสุดา สอนแปง

วันเวลาส่ง: ๗ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๔:๐๒

เห็นควรนำเรียนนายกเทศมนตรีเพื่อโปรดทราบ
และแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบ

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๘ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๐๙:๒๐

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เลขรับ ๗๖๙

วันที่ ๘ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๐๙:๑๙

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางสาวพจนา วรรณเสวี

วันเวลาส่ง: ๘ ต.ค. ๒๕๖๗ ๐๙:๒๐

เพื่อโปรดทราบ

(นายจรัสศักดิ์ เสนาป่า)

รองปลัดเทศบาล

๘ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๐:๔๘

รองปลัดเทศบาล (1)

เลขรับ ๑๕๙

วันที่ ๘ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๐:๔๘

ส่งจาก: รองปลัดเทศบาล (1)

ผู้ส่ง: นายจรัสศักดิ์ เสนาป่า

วันเวลาส่ง: ๘ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๐:๔๙

เพื่อโปรดทราบ

หน้าห้องนายกเทศมนตรี

เลขรับ ๓๗๔

วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๓๐

ส่งจาก: หน้าห้องนายกเทศมนตรี

ผู้ส่ง: นางสาววิรัชญา บุญปั้น

วันเวลาส่ง: ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๔:๓๐

หน้าห้องนายกเทศมนตรี

เลขรับ ๓๗๔

วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๓๐



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๖๖

ลงวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: หน้าห้องนายกเทศมนตรี

ผู้ส่ง: นางสาวศิริมาศ ปิงอินลา

วันเวลาส่ง: ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๔:๓๓

ทราบและดำเนินการแจ้งเวียนทุกส่วนราชการในสังกัดทราบต่อไป

(นายนคร โยธาวงศ์)

รองนายกเทศมนตรี

๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๔:๔๔

รองนายกเทศมนตรี (3)

เลขรับ ๗๕

วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๔๓

ส่งจาก: รองนายกเทศมนตรี (3)

ผู้ส่ง: นายนคร โยธาวงศ์

วันเวลาส่ง: ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๔:๔๔

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เลขรับ ๗๘๔

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๑:๑๑

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางสาวนัทธมน ใจเรื่อน

วันเวลาส่ง: ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๑:๑๒

กองคลัง

เลขรับ ๑๐๖

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๒๘

กองช่าง

เลขรับ ๑๙๗

วันที่ ๑๖ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๓:๕๕

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

เลขรับ ๕๔๙

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๑:๓๓



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๘๖ ลงวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

กองสวัสดิการสังคม

เลขที่รับ ๖๗๘

วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๐๘:๔๒

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เลขที่รับ ๑๗๑

วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๖:๒๓

สำนักปลัดเทศบาล

เลขที่รับ ๒๕๓

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๓๔

ส่งจาก: ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ผู้ส่ง: นางสาวเดือน เกตุแก้ว

วันเวลาส่ง: ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๐:๓๓

งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล

เลขที่รับ ๓๕๐

วันที่ ๒๒ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๓:๓๐

งานประชาสัมพันธ์

เลขที่รับ ๕๐๔

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๑:๕๓



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๘๖

ลงวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: สำนักปลัดเทศบาล

ผู้ส่ง: นางวรรณยา วงศ์ภูมิ

วันเวลาส่ง: ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๔:๓๕

สารบรรณกลาง

เลขรับ ๗๐

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๔:๓๕

ส่งจาก: สารบรรณกลาง

ผู้ส่ง: นางวรรณยา วงศ์ภูมิ

วันเวลาส่ง: ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๔:๓๕

เห็นควรนำเรียนหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเพื่อโปรดทราบ

(นายอัมรินทร์ เมืองมูล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๒๑:๐๐

งานอาคารสถานที่

เลขรับ ๑๑๕

วันที่ ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๒๐:๕๙

ส่งจาก: งานอาคารสถานที่

ผู้ส่ง: นายอัมรินทร์ เมืองมูล

วันเวลาส่ง: ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๗ ๒๑:๐๐

เพื่อโปรดทราบ

(นางดวงกมล ตั้งตรีสา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๓:๓๓

งานธุรการ

เลขรับ ๑๕๑

วันที่ ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๓:๓๓



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๕๘๖

ลงวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: งานธุรการ

ผู้ส่ง: นางดวงกมล ตั้งศรีสา

วันเวลาส่ง: ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๓:๓๔

เพื่อโปรดทราบ

-เพื่อโปรดทราบ -เพื่อโปรดพิจารณา แจ้งเวียนทุกฝ่ายทราบต่อไป

(นางสาวจันทรีเพ็ญ ปัญญอนันท์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๕:๑๗

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เลขรับ ๑๘๒

วันที่ ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๕:๑๖

ส่งจาก: ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ผู้ส่ง: นางสาวจันทรีเพ็ญ ปัญญอนันท์

วันเวลาส่ง: ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๕:๑๘

สำนักปลัดเทศบาล

เลขรับ ๒๕๘

วันที่ ๒๙ ต.ค. ๒๕๖๗

เวลา ๑๒:๐๑

ส่งจาก: สำนักปลัดเทศบาล

ผู้ส่ง: นางสาวพัฒน์ เมืองใจมา

วันเวลาส่ง: ๒๙ ต.ค. ๒๕๖๗ ๑๒:๐๑

ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

เลขรับ ๔๓

วันที่ ๒๖ พ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ๑๐:๕๓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เดือนกันยายน 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 เดือนกันยายน 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
๑. เพศ		
ชาย	๙	๔๕.๐๐
หญิง	๑๑	๕๕.๐๐
รวม	๒๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘	๔๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๑๐.๐๐
รวม	๒๐	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑	๕๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๐.๐๐
รวม	๒๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
ค้าขาย	๗	๓๕.๐๐
รับราชการ	๑	๕.๐๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๓	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๑๕.๐๐
รับจ้าง	๖	๓๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๘๕.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๑๐.๐๐
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	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	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักรสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	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	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๓.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๘ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน 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

๗. ข้อเสนอแนะ

- บริการดีมาก

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน 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
๑. เพศ		
ชาย	๙	๓๒.๑๐
หญิง	๑๙	๖๗.๙๐
รวม	๒๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๐.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๒๘.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๒๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๓๕.๗๐
รวม	๒๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๓๙.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๖	๕๗.๑๐
ปริญญาตรี	๑	๓.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๘	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๖	๒๑.๕๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑๐	๓๕.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๗	๒๕.๐๐
รับจ้าง	๕	๑๗.๙๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๙	๖๗.๙๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๙	๓๒.๑๐
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	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๓ (๘๒.๑๐)	๕ (๑๗.๙๐)	-	๒.๘๒
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

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	๒๓ (๘๒.๑๐)	๕ (๑๗.๙๐)	-	๒.๘๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๑ (๗๕.๐๐)	๗ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๗ (๖๐.๗๐)	๑๑ (๓๙.๓๐)	-	๒.๖๑
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๑๙ (๖๗.๙๐)	๙ (๓๒.๑๐)	-	๒.๖๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๒ (๗๘.๖๐)	๖ (๒๑.๔๐)	-	๒.๗๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๕ (๘๙.๓๐)	๓ (๑๐.๗๐)	-	๒.๘๙
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๔ (๘๔.๗๐)	๔ (๑๔.๓๐)	-	๒.๘๖
รวม					๒.๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๐ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีสถานที่จอดรถเพียงพอคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

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

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๒	๑๖.๗๐
ค้าขาย	๖	๕๐.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๘.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
รับจ้าง	๓	๒๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๙๑.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๘.๓๐
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	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
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	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
รวม					๒.๗๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๒.๗๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๔ ประเด็น คือ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi ค่าความ
คิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม
มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์
ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน 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
๑. เพศ		
ชาย	๖	๔๖.๒๐
หญิง	๗	๕๓.๘๐
รวม	๑๓	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๗.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๔๖.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑	๗.๗๐
รวม	๑๓	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๑๕.๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓	๒๓.๑๐
ปริญญาตรี	๗	๕๓.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๗.๗๐
รวม	๑๓	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๑	๗.๗๐
ค้าขาย	๒	๑๕.๕๐
รับราชการ	๒	๑๕.๕๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๔๖.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	-	-
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	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘ (๖๑.๕๐)	๕ (๓๘.๕๐)	-	๒.๖๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๕	มีบริการ wifi	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๙ (๖๙.๒๐)	๔ (๓๐.๘๐)	-	๒.๖๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๐ (๗๖.๙๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
รวม					๒.๗๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๐ และคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือรั้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือมีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. จุดให้บริการ กองช่าง

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน 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
๑. เพศ		
ชาย	๒	๓๓.๓๐
หญิง	๔	๖๖.๗๐
รวม	๖	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๕๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๑๖.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๓๓.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๖	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๓๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๓	๕๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑๖.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๖	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	-	-
ค้าขาย	๑	๑๖.๗๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๑	๑๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๒	๓๓.๓๐
รับจ้าง	๒	๓๓.๓๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๖	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๔	๖๖.๗๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑๖.๗๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๑๖.๗๐
รวม	๖	

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	๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๓ (๕๐.๐๐)	๓ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๔ (๖๖.๗๐)	๒ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๔ (๖๖.๗๐)	๒ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๑๕	มีบริการ wifi	๓ (๕๐.๐๐)	๓ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๓ (๕๐.๐๐)	๓ (๕๐.๐๐)	-	๒.๕๐
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๕ (๘๓.๓๐)	๑ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
รวม					๒.๘๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๑ และคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๖ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีมีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกันยายน 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
๑. เพศ		
ชาย	๑	๑๒.๕๐
หญิง	๗	๘๗.๕๐
รวม	๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๕๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑๒.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๓๗.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	๘	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๑	๑๒.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓๗.๕๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๘	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๒	๒๕.๐๐
ค้าขาย	๑	๑๒.๕๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๒๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	๒	๒๕.๐๐
อาชีพอิสระ	๑	๑๒.๕๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๘	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๗	๘๗.๕๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๑๒.๕๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	๘	

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	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๗ (๘๗.๕๐)	๑ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๕	มีบริการ wifi	๗ (๘๗.๕๐)	๑ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๗ (๘๗.๕๐)	๑ (๑๒.๕๐)	-	๒.๘๘
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
รวม					๒.๙๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี