



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล  
ที่ ลป ๕๒๓๐๗/..... วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล  
เมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

ตามบันทึกข้อความ ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๑๘ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งทุกส่วนราชการที่มีจุดบริการประชาชน โดยขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มารับบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลฯ โดยการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ หรือสแกนผ่าน QR Code และรวบรวมส่งให้งานวิจัยและประเมินผล ทุก ๆ สัปดาห์ นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๐๓ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖
๕. จุดให้บริการ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล [www.kelangnakorn.go.th](http://www.kelangnakorn.go.th) ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
- เพื่อโปรดทราบ

(นางเกศสุตา สอนแปง)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

ควรดำเนินการตามเสนอ

(นางสุภาพร พุทธรักษ์)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)

- 5 มี.ค. 2568

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นชอบดำเนินการตามเสนอ

ดำเนินการตามเสนอ

(นายนคร โยธาวงศ์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

(นางสาวพจนา วรรณเสวี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

.....

ด้วยเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของ  
ทุกส่วนราชการของเทศบาล 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 ๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง  
เขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๖     | ๔๐.๐๐  |
| หญิง                         | ๙     | ๖๐.๐๐  |
| รวม                          | ๑๕    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | ๑     | ๖.๗๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๓     | ๒๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๕     | ๓๓.๓๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔     | ๒๖.๗๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -     | -      |
| รวม                          | ๑๕    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๔     | ๒๖.๗๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓     | ๒๐.๐๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๔     | ๒๖.๗๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| รวม                          | ๑๕    |        |
| <b>๔. อาชีพ</b>              |       |        |
| เกษตรกร                      | -     | -      |
| ค้าขาย                       | ๔     | ๒๖.๗๐  |
| รับราชการ                    | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| พนักงานรัฐ/เอกชน             | ๓     | ๒๐.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา            | -     | -      |
| งานบ้าน                      | -     | -      |
| อาชีพอิสระ                   | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| รับจ้าง                      | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | ๔     | ๒๖.๗๐  |
| รวม                          | ๑๕    |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>   |       |        |
| ประชาชนทั่วไป                | ๑๓    | ๘๖.๗๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ               | -     | -      |
| หน่วยงานเอกชน                | ๒     | ๑๓.๓๐  |
| รวม                          | ๑๕    |        |

**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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร                       | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                       | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ            | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี             | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม                    | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๖                                   | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                                   | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๘                                   | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๙                                   | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๑๐                                  | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๑                                  | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๒                                  | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๓                                  | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๔                                  | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |

| ที่                | รายละเอียดการให้บริการ              | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย |
|--------------------|-------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-----------|
|                    |                                     | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๑๕                 | มีบริการ wifi                       | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๖                 | มีน้ำดื่มบริการ                     | ๑๔<br>(๙๓.๓๐)    | ๑<br>(๖.๗๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ด้านผลจากการบริการ |                                     |                  |             |                |           |
| ๑๗                 | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๘                 | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์      | ๑๕<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| รวม                |                                     |                  |             |                | ๒.๙๖      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๗ ประเด็น คือมีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๑ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๑๐    | ๓๘.๕๐  |
| หญิง                         | ๑๖    | ๖๑.๕๐  |
| รวม                          | ๒๖    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | -     | -      |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๒     | ๗.๗๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๑๑    | ๔๒.๓๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔     | ๑๕.๔๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๙     | ๓๔.๖๐  |
| รวม                          | ๒๖    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | -     | -      |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๑๑    | ๔๒.๓๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑๓    | ๕๐.๐๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๒     | ๗.๗๐   |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๒๖    |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๒         | ๗.๗๐   |
| ค้าขาย                     | ๗         | ๒๖.๙๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๗         | ๒๖.๙๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๖         | ๒๓.๑๐  |
| รับจ้าง                    | ๔         | ๑๕.๔๐  |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๒๖</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๗        | ๖๕.๔๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | ๙         | ๓๔.๖๐  |
| <b>รวม</b>                 | <b>๒๖</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๒๒<br>(๘๔.๖๐)    | ๔<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๒๕<br>(๙๖.๒๐)    | ๑<br>(๓.๘๐)  | -              | ๒.๙๖      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๘<br>(๖๙.๒๐)    | ๘<br>(๓๐.๘๐) | -              | ๒.๖๙      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒๔<br>(๙๒.๓๐)    | ๒<br>(๗.๗๐)  | -              | ๒.๙๒      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๙<br>(๗๓.๑๐)    | ๗<br>(๒๖.๙๐) | -              | ๒.๗๓      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๒๔<br>(๙๒.๓๐)    | ๒<br>(๗.๗๐)  | -              | ๒.๙๒      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๒๑<br>(๘๐.๘๐)    | ๕<br>(๑๙.๒๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๒๖<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๒๒<br>(๘๔.๖๐)    | ๔<br>(๑๕.๔๐) | -              | ๒.๘๕      |
| รวม                    |                                                                 |                  |              |                | ๒.๙๓      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๐ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

### ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๑๐    | ๖๒.๕๐  |
| หญิง                         | ๖     | ๓๗.๕๐  |
| รวม                          | ๑๖    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๒     | ๑๒.๕๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๑     | ๖.๓๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๒     | ๑๒.๕๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔     | ๒๕.๐๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๗     | ๔๓.๗๐  |
| รวม                          | ๑๖    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๔     | ๒๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๔     | ๒๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๕     | ๓๑.๒๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๓     | ๑๘.๘๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๑๖    |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกร                    | ๔         | ๒๕.๐๐  |
| ค้าขาย                     | ๙         | ๕๖.๒๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒         | ๑๒.๕๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | -         | -      |
| รับจ้าง                    | ๑         | ๖.๓๐   |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๖</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๕        | ๙๓.๗๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | ๑         | ๖.๓๐   |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๖</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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |              |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๒<br>(๗๕.๐๐)    | ๔<br>(๒๕.๐๐) | -              | ๒.๗๕      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๔<br>(๘๗.๕๐)    | ๒<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๒<br>(๗๕.๐๐)    | ๔<br>(๒๕.๐๐) | -              | ๒.๗๕      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๐<br>(๖๒.๕๐)    | ๖<br>(๓๗.๕๐) | -              | ๒.๖๓      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๔<br>(๘๗.๕๐)    | ๒<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๔<br>(๘๗.๕๐)    | ๒<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๔<br>(๘๗.๕๐)    | ๒<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๔<br>(๘๗.๕๐)    | ๒<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๑๔<br>(๘๗.๕๐)    | ๒<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |              |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๑๓<br>(๘๑.๒๐)    | ๓<br>(๑๘.๘๐) | -              | ๒.๘๑      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๑๕<br>(๙๓.๗๐)    | ๑<br>(๖.๓๐)  | -              | ๒.๙๔      |
| รวม                    |                                                                 |                  |              |                | ๒.๘๒      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
๒.๘๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ด้วยค่า  
ความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือ  
ทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

##### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

##### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

##### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๘     | ๕๗.๑๐  |
| หญิง                         | ๖     | ๔๒.๙๐  |
| รวม                          | ๑๔    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | -     | -      |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๔     | ๒๘.๖๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔     | ๒๘.๖๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| รวม                          | ๑๔    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๒     | ๑๔.๓๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๓     | ๒๑.๔๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๖     | ๔๒.๙๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| รวม                          | ๑๔    |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกร                    | ๓         | ๒๑.๔๐  |
| ค้าขาย                     | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| รับราชการ                  | ๑         | ๗.๑๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๖         | ๔๒.๙๐  |
| รับจ้าง                    | -         | -      |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๔</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๓        | ๙๒.๙๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๑         | ๗.๑๐   |
| 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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๓<br>(๙๒.๙๐)    | ๑<br>(๗.๑๐) | -              | ๒.๙๓      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๙๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)  | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |             |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๑๔<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| รวม                    |                                                                 |                  |             |                | ๒.๙๙      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๗ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำ คือมีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดให้บริการ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                          | ๑๒    | ๖๐.๐๐  |
| หญิง                         | ๘     | ๔๐.๐๐  |
| รวม                          | ๒๐    |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๖     | ๓๐.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๒     | ๑๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๘     | ๔๐.๐๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔     | ๒๐.๐๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -     | -      |
| รวม                          | ๒๐    |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๒     | ๑๐.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๑     | ๕.๐๐   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๕     | ๒๕.๐๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๑๑    | ๕๕.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | ๑     | ๕.๐๐   |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๒๐    |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกร                    | ๑         | ๕.๐๐   |
| ค้าขาย                     | ๒         | ๑๐.๐๐  |
| รับราชการ                  | ๑         | ๕.๐๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๙         | ๔๕.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | ๑         | ๕.๐๐   |
| อาชีพอิสระ                 | ๖         | ๓๐.๐๐  |
| รับจ้าง                    | -         | -      |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๒๐</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๓        | ๖๕.๐๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๖         | ๓๐.๐๐  |
| หน่วยงานเอกชน              | ๑         | ๕.๐๐   |
| <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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๒๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๙<br>(๙๕.๐๐)    | ๑<br>(๕.๐๐) | -              | ๒.๙๕      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                          | ระดับความพึงพอใจ |               |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                 | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)   | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๗<br>(๘๕.๐๐)    | ๓<br>(๑๕.๐๐)  | -              | ๒.๘๕      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๖<br>(๘๐.๐๐)    | ๔<br>(๒๐.๐๐)  | -              | ๒.๘๐      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๕<br>(๗๕.๐๐)    | ๕<br>(๒๕.๐๐)  | -              | ๒.๗๕      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๗<br>(๘๕.๐๐)    | ๓<br>(๑๕.๐๐)  | -              | ๒.๘๕      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                 |                  |               |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๑๕<br>(๗๕.๐๐)    | ๕<br>(๒๕.๐๐)  | -              | ๒.๗๕      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๖<br>(๘๐.๐๐)    | ๔<br>(๒๐.๐๐)  | -              | ๒.๘๐      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๐<br>(๕๐.๐๐)    | ๑๐<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                  | ๑๒<br>(๖๐.๐๐)    | ๘<br>(๔๐.๐๐)  | -              | ๒.๖๐      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                           | ๑๑<br>(๕๕.๐๐)    | ๙<br>(๔๕.๐๐)  | -              | ๒.๕๕      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                   | ๑๐<br>(๕๐.๐๐)    | ๑๐<br>(๕๐.๐๐) | -              | ๒.๕๐      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                 | ๑๒<br>(๖๐.๐๐)    | ๘<br>(๔๐.๐๐)  | -              | ๒.๔๐      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                 |                  |               |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๑๘<br>(๙๐.๐๐)    | ๒<br>(๑๐.๐๐)  | -              | ๒.๙๐      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๑๘<br>(๙๐.๐๐)    | ๒<br>(๑๐.๐๐)  | -              | ๒.๙๐      |
| รวม                    |                                                                 |                  |               |                | ๒.๗๘      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๖ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีมีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุก ๑ เดือน ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกร                    | -         | -      |
| ค้าขาย                     | ๕         | ๔๑.๗๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | -         | -      |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | ๑         | ๘.๓๐   |
| อาชีพอิสระ                 | ๔         | ๓๓.๓๐  |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๑๖.๗๐  |
| 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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๑                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒                                   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓                                   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔                                   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ |                                                      |                  |             |                |           |
| ๕                                   | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                    | รายละเอียดการให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย |
|------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-----------|
|                        |                                                                  | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| ๖                      | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                       | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๗                      | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม            | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๘                      | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                         | ๑๑<br>(๙๑.๗๐)    | ๑<br>(๘.๓๐) | -              | ๒.๙๒      |
| ๙                      | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ ) อย่างชัดเจน | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |                                                                  |                  |             |                |           |
| ๑๐                     | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                              | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๑                     | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                               | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒                     | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                   | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๓                     | มีห้องน้ำสะอาด                                                   | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๔                     | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ                                            | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๕                     | มีบริการ wifi                                                    | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๖                     | มีน้ำดื่มบริการ                                                  | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ด้านผลจากการบริการ     |                                                                  |                  |             |                |           |
| ๑๗                     | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                              | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๘                     | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                   | ๑๒<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| รวม                    |                                                                  |                  |             |                | ๒.๙๙      |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๙ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๗ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีคำแนะนำ (เอกสาร หรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจนมีที่พักรอสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำ คือมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี