



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๗๖

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร

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

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๘๗ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙
๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙
๕. จุดบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒
๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล [www.kelangnakorn.go.th](http://www.kelangnakorn.go.th) ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๗๖

ลงวันที่ ๔ พ.ย. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

## การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๔ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๕:๔๖

ผู้ลงนามในหนังสือ

( นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ )

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๔ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๑๕:๔๖

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ

วันเวลาส่ง: ๔ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๕:๔๖

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

( นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ )

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๔ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๑๖:๑๓

งานวิจัยและประเมินผล

เลขรับ ๑๘๔

วันที่ ๔ พ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ๑๖:๑๒

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล

ผู้ส่ง: นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ

วันเวลาส่ง: ๔ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๖:๑๓

เห็นควรนำเรียนนายกฯ เพื่อโปรดทราบ

( นางเกษสุดา สอนแปง )

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

๕ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๑๖:๕๙

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เลขรับ ๔๓๐

วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ๑๖:๕๙



ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๖๗๖ ลงวันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗)

ความเร่งด่วน ปกติ

ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ผู้ส่ง: นางเกศสุดา สอนแปง

วันเวลาส่ง: ๕ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๐:๐๓

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เลขรับ ๑๐๐๕

วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๗

เวลา ๑๖:๐๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
เดือนตุลาคม 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 ๑๘ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม 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         | ๒๗.๘๐  |
| หญิง                         | ๑๓        | ๗๒.๒๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๖         | ๓๓.๓๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๓         | ๑๖.๗๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๕         | ๒๗.๘๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | ๔         | ๒๒.๒๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๑         | ๕.๖๐   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๔         | ๒๒.๒๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๖         | ๓๓.๓๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | ๓         | ๑๖.๗๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๔. อาชีพ</b>              |           |        |
| เกษตรกรกรรม                  | -         | -      |
| ค้าขาย                       | -         | -      |
| รับราชการ                    | ๒         | ๑๑.๑๐  |
| พนักงานรัฐ/เอกชน             | ๓         | ๑๖.๗๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา            | -         | -      |
| งานบ้าน                      | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                   | ๔         | ๒๒.๒๐  |
| รับจ้าง                      | ๖         | ๓๓.๓๐  |
| อื่น ๆ                       | ๓         | ๑๖.๗๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b>   |           |        |
| ประชาชนทั่วไป                | ๑๘        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ               | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน                | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๘</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) |           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b> |   |                  |             |                |           |
| ๑  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร                       | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                       | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓  | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ            | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี             | ๑๗<br>(๙๔.๔๐)    | ๑<br>(๕.๖๐) | -              | ๒.๙๔      |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b> |   |                  |             |                |           |
| ๕  | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม                    | ๑๗<br>(๙๔.๔๐)    | ๑<br>(๕.๖๐) | -              | ๒.๙๔      |
| ๖  | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๗  | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๘  | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๙  | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>              |   |                  |             |                |           |
| ๑๐   | มีที่พักรักษาสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                        | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๑   | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๑๒   | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๑๗<br>(๙๔.๔๐)    | ๑<br>(๕.๖๐) | -              | ๒.๙๔      |
| ๑๓   | มีห้องน้ำสะอาด  | ๑๗<br>(๙๔.๔๐)    | ๑<br>(๕.๖๐) | -              | ๒.๙๔      |
| ๑๔   | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                       | รายละเอียดการให้บริการ              | ระดับความพึงพอใจ |             |                | ค่าเฉลี่ย   |
|---------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|
|                           |                                     | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒) | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๑๕                        | มีบริการ wifi                       | ๑๗<br>(๙๔.๔๐)    | ๑<br>(๕.๖๐) | -              | ๒.๙๔        |
| ๑๖                        | มีน้ำดื่มบริการ                     | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b> |                                     |                  |             |                |             |
| ๑๗                        | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๘                        | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์      | ๑๘<br>(๑๐๐.๐๐)   | -           | -              | ๓.๐๐        |
| <b>รวม</b>                |                                     |                  |             |                | <b>๒.๙๘</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘ และคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีบริการ wifi ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- มารับบริการทำบัตรประชาชนเนื่องจากบัตรอายุได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่งานบัตรประชาชน ทั้ง ๒ ท่าน ทำให้รู้สึกประทับใจและจะนำไปบอกต่อเพื่อบ้านว่าได้รับการบริการที่ดีมาก ๆ ขอชื่นชมค่ะ (วันที่ ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๗ บัตรหมดอายุมาต่อ และวันที่ ๒๙ ต.ค. ๒๕๖๗ พามาทำบัตรบัตรชำรุด)
- อยากให้มีเครื่องปริ้นไว้บริการที่งานทะเบียนด้วยค่ะ

## ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม 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                          | ๑๐        | ๓๓.๓๐  |
| หญิง                         | ๒๐        | ๖๖.๗๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๓๐</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | -         | -      |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๑         | ๓.๓๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๑๐        | ๓๓.๔๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๗         | ๒๓.๓๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๑๒        | ๔๐.๐๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๓๐</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | ๓         | ๑๐.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๙         | ๓๐.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑๖        | ๕๓.๔๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๑         | ๓.๓๐   |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| อื่น ๆ                       | ๑         | ๓.๓๐   |
| <b>รวม</b>                   | <b>๓๐</b> |        |



| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | ๔         | ๑๓.๓๐  |
| ค้าขาย                     | ๖         | ๒๐.๐๐  |
| รับราชการ                  | -         | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๙         | ๓๐.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๙         | ๓๐.๐๐  |
| รับจ้าง                    | ๒         | ๖.๗๐   |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๓๐</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๒๒        | ๗๓.๓๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | ๘         | ๒๖.๗๐  |
| <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<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b> |  |                  |              |                |           |
| ๑  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๒  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -            | -              | ๓.๐๐      |
| ๓  | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๒๖<br>(๘๖.๗๐)    | ๔<br>(๑๓.๓๐) | -              | ๒.๘๗      |
| ๔  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๒๗<br>(๙๐.๐๐)    | ๓<br>(๑๐.๐๐) | -              | ๒.๙๐      |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b> |  |                  |              |                |           |
| ๕  | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๒๙<br>(๙๖.๗๐)    | ๑<br>(๓.๓๐)  | -              | ๒.๙๗      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |               |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|---|------------------|---------------|----------------|-------------|
|                               |   | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)   | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๒๙<br>(๙๖.๗๐)    | ๑<br>(๓.๓๐)   | -              | ๒.๙๗        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๒๖<br>(๘๖.๗๐)    | ๔<br>(๑๓.๓๐)  | -              | ๒.๘๗        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๒๓<br>(๗๖.๗๐)    | ๗<br>(๒๓.๓๐)  | -              | ๒.๗๗        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |   |                  |               |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๒๙<br>(๙๖.๗๐)    | ๑<br>(๓.๓๐)   | -              | ๒.๙๗        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๓๐<br>(๑๐๐.๐๐)   | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด  | ๑๗<br>(๕๖.๗๐)    | ๑๓<br>(๔๓.๓๐) | -              | ๒.๕๗        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   | ๒๙<br>(๙๖.๗๐)    | ๑<br>(๓.๓๐)   | -              | ๒.๙๗        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi   | ๒๖<br>(๘๖.๗๐)    | ๔<br>(๑๓.๓๐)  | -              | ๒.๘๗        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ   | ๒๓<br>(๗๖.๗๐)    | ๗<br>(๒๓.๓๐)  | -              | ๒.๗๗        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |   |                  |               |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๒๘<br>(๙๓.๓๐)    | ๒<br>(๖.๗๐)   | -              | ๒.๙๓        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๒๕<br>(๘๓.๓๐)    | ๕<br>(๑๖.๗๐)  | -              | ๒.๘๓        |
| <b>รวม</b>                    |   |                  |               |                | <b>๒.๗๔</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๔ และคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) 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 ๑๔ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม 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                          | ๗         | ๕๐.๐๐  |
| หญิง                         | ๗         | ๕๐.๐๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๔</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | ๑         | ๗.๑๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๑         | ๗.๑๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๔         | ๒๘.๖๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๔         | ๒๘.๖๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๔</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | ๓         | ๒๑.๔๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๔         | ๒๘.๖๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๕         | ๓๕.๗๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -         | -      |
| อื่น ๆ                       | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๔</b> |        |

| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | -         | -      |
| ค้าขาย                     | ๘         | ๕๗.๑๐  |
| รับราชการ                  | ๑         | ๗.๑๐   |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒         | ๑๔.๓๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๓         | ๒๑.๕๐  |
| รับจ้าง                    | -         | -      |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๔</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๑๔        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -         | -      |
| 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) |           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b> |  |                  |              |                |           |
| ๑  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๙<br>(๖๔.๓๐)     | ๕<br>(๓๕.๗๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๒  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๖<br>(๔๒.๙๐)     | ๘<br>(๕๗.๑๐) | -              | ๒.๔๓      |
| ๓  | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๖<br>(๔๒.๙๐)     | ๘<br>(๕๗.๑๐) | -              | ๒.๔๓      |
| ๔  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๕<br>(๓๕.๗๐)     | ๙<br>(๖๔.๓๐) | -              | ๒.๓๖      |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b> |  |                  |              |                |           |
| ๕  | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๖<br>(๔๒.๙๐)     | ๘<br>(๕๗.๑๐) | -              | ๒.๔๓      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |               |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|---|------------------|---------------|----------------|-------------|
|                               |   | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)   | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๖<br>(๔๒.๙๐)     | ๘<br>(๕๗.๑๐)  | -              | ๒.๔๓        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๖<br>(๔๒.๙๐)     | ๘<br>(๕๗.๑๐)  | -              | ๒.๔๓        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๔<br>(๒๘.๖๐)     | ๑๐<br>(๗๑.๔๐) | -              | ๒.๒๙        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๕<br>(๓๕.๗๐)     | ๙<br>(๖๔.๓๐)  | -              | ๒.๓๖        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |   |                  |               |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๔<br>(๒๘.๖๐)     | ๑๐<br>(๗๑.๔๐) | -              | ๒.๒๙        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๖<br>(๔๒.๙๐)     | ๘<br>(๕๗.๑๐)  | -              | ๒.๔๓        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๘<br>(๕๗.๑๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐)  | -              | ๒.๕๗        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด  | ๘<br>(๕๗.๑๐)     | ๖<br>(๔๒.๙๐)  | -              | ๒.๕๗        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๗<br>(๕๐.๐๐)  | -              | ๒.๕๐        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi   | ๔<br>(๒๘.๖๐)     | ๑๐<br>(๗๑.๔๐) | -              | ๒.๒๙        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ   | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๗<br>(๕๐.๐๐)  | -              | ๒.๕๐        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |   |                  |               |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๕<br>(๓๕.๗๐)     | ๙<br>(๖๔.๓๐)  | -              | ๒.๓๖        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๗<br>(๕๐.๐๐)     | ๗<br>(๕๐.๐๐)  | -              | ๒.๕๐        |
| <b>รวม</b>                    |   |                  |               |                | <b>๒.๔๓</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
๒.๔๓ และคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ  
เป็นมิตร ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วน  
เท่ากับ ๓ ประเด็น คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีบริการ wifi  
ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๓

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

##### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑ คน

##### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม 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                          | ๕         | ๔๕.๕๐  |
| หญิง                         | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |           |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -         | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๑         | ๙.๑๐   |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | -         | -      |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |           |        |
| ประถมศึกษา                   | ๑         | ๙.๑๐   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑         | ๙.๑๐   |
| ปริญญาตรี                    | ๖         | ๕๔.๕๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | ๑         | ๙.๑๐   |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๑</b> |        |



| สถานภาพ                    | จำนวน     | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |           |        |
| เกษตรกรรวม                 | -         | -      |
| ค้าขาย                     | ๑         | ๙.๑๐   |
| รับราชการ                  | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒         | ๑๘.๒๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -         | -      |
| งานบ้าน                    | -         | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๕         | ๔๕.๕๐  |
| รับจ้าง                    | ๑         | ๙.๑๐   |
| อื่น ๆ                     | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |           |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๘         | ๗๒.๗๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๓         | ๒๗.๓๐  |
| หน่วยงานเอกชน              | -         | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๑</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) |           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b> |  |                  |              |                |           |
| ๑  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๒  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๓  | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔      |
| ๔  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔      |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b> |  |                  |              |                |           |
| ๕  | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|---|------------------|--------------|----------------|-------------|
|                               |   | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |   |                  |              |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด  | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi   | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ   | ๘<br>(๗๒.๗๐)     | ๓<br>(๒๗.๓๐) | -              | ๒.๗๓        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |   |                  |              |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๗<br>(๖๓.๖๐)     | ๔<br>(๓๖.๔๐) | -              | ๒.๖๔        |
| <b>รวม</b>                    |   |                  |              |                | <b>๒.๖๗</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๗ และคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๕ ประเด็น คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๓ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๓ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๕. จุดให้บริการ กองช่าง

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖ คน

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

| สถานภาพ                    | จำนวน    | ร้อยละ |
|----------------------------|----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |          |        |
| เกษตรกรรวม                 | -        | -      |
| ค้าขาย                     | ๑        | ๑๖.๗๐  |
| รับราชการ                  | -        | -      |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๒        | ๓๓.๓๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -        | -      |
| งานบ้าน                    | -        | -      |
| อาชีพอิสระ                 | ๑        | ๑๖.๗๐  |
| รับจ้าง                    | ๒        | ๓๓.๓๐  |
| อื่น ๆ                     | -        | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๖</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |          |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๔        | ๖๖.๗๐  |
| หน่วยงานภาครัฐ             | ๒        | ๓๓.๓๐  |
| หน่วยงานเอกชน              | -        | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๖</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) |           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b> |  |                  |             |                |           |
| ๑  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓  | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b> |  |                  |             |                |           |
| ๕  | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |               |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|---|------------------|---------------|----------------|-------------|
|                               |   | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)   | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๕<br>(๘๓.๓๐)     | ๑<br>(๑๖.๗๐)  | -              | ๒.๘๓        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๔<br>(๖๖.๗๐)     | ๒<br>(๓๓.๓๐)  | -              | ๒.๖๗        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |   |                  |               |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๕<br>(๘๓.๓๐)     | ๑<br>(๑๖.๗๐)  | -              | ๒.๘๓        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๔<br>(๖๖.๗๐)     | ๒<br>(๓๓.๓๐)  | -              | ๒.๖๗        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด  | ๔<br>(๖๖.๗๐)     | ๒<br>(๓๓.๓๐)  | -              | ๒.๖๗        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   | ๓<br>(๕๐.๐๐)     | ๓<br>(๕๐.๐๐)  | -              | ๒.๕๐        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi   | ๑<br>(๑๖.๗๐)     | ๕<br>(๘๓.๓๐)  | -              | ๒.๑๗        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ   | -                | ๖<br>(๑๐๐.๐๐) | -              | ๒.๐๐        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |   |                  |               |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -             | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๖<br>(๑๐๐.๐๐)    | -             | -              | ๓.๐๐        |
| <b>รวม</b>                    |   |                  |               |                | <b>๒.๘๐</b> |

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากับ ๑๐ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีน้ำดื่มบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

## ๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม 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                          | ๓     | ๓๗.๕๐  |
| หญิง                         | ๕     | ๖๒.๕๐  |
| รวม                          | ๘     |        |
| <b>๒. อายุ</b>               |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                | -     | -      |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                   | ๑     | ๑๒.๕๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                   | -     | -      |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                   | ๓     | ๓๗.๕๐  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                   | ๓     | ๓๗.๕๐  |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                 | ๑     | ๑๒.๕๐  |
| รวม                          | ๘     |        |
| <b>๓. การศึกษา</b>           |       |        |
| ประถมศึกษา                   | ๒     | ๒๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | ๑     | ๑๒.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | ๑     | ๑๒.๕๐  |
| ปริญญาตรี                    | ๔     | ๕๐.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | -     | -      |
| อื่น ๆ                       | -     | -      |
| รวม                          | ๘     |        |



| สถานภาพ                    | จำนวน    | ร้อยละ |
|----------------------------|----------|--------|
| <b>๔. อาชีพ</b>            |          |        |
| เกษตรกรรวม                 | -        | -      |
| ค้าขาย                     | ๑        | ๑๒.๕๐  |
| รับราชการ                  | ๑        | ๑๒.๕๐  |
| พนักงานรัฐ/เอกชน           | ๑        | ๑๒.๕๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | -        | -      |
| งานบ้าน                    | -        | -      |
| อาชีพอิสระ                 | -        | -      |
| รับจ้าง                    | ๔        | ๕๐.๐๐  |
| อื่น ๆ                     | ๑        | ๑๒.๕๐  |
| <b>รวม</b>                 | <b>๘</b> |        |
| <b>๕. สถานภาพของผู้ตอบ</b> |          |        |
| ประชาชนทั่วไป              | ๘        | ๑๐๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ             | -        | -      |
| หน่วยงานเอกชน              | -        | -      |
| <b>รวม</b>                 | <b>๘</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) |           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b> |  |                  |             |                |           |
| ๑  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร            | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๒  | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว            | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๓  | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| ๔  | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี  | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |
| <b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b> |  |                  |             |                |           |
| ๕  | มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม         | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -           | -              | ๓.๐๐      |

| ที่                           | รายละเอียดการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |              |                | ค่าเฉลี่ย   |
|-------------------------------|---|------------------|--------------|----------------|-------------|
|                               |   | พอใจมาก<br>(๓)   | พอใจ<br>(๒)  | ไม่พอใจ<br>(๑) |             |
| ๖                             | มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                      | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๗                             | มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม           | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๘                             | มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ                        | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๙                             | มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> |   |                  |              |                |             |
| ๑๐                            | มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                             | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๑                            | สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ                              | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๒                            | มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)                  | ๗<br>(๘๗.๕๐)     | ๑<br>(๑๒.๕๐) | -              | ๒.๘๘        |
| ๑๓                            | มีห้องน้ำสะอาด  | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๔                            | มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๕                            | มีบริการ wifi   | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๖                            | มีน้ำดื่มบริการ   | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| <b>ด้านผลจากการบริการ</b>     |   |                  |              |                |             |
| ๑๗                            | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ                             | ๘<br>(๑๐๐.๐๐)    | -            | -              | ๓.๐๐        |
| ๑๘                            | ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                  | ๘<br>(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 ๑๗ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อน เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากประทับใจจริง ๆ ค่ะ