บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๗๗๗ **วันที่** ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนพฤศจิกายน 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 สิ้นเดือน นั้น

ในการนี้ งานวิจัยและประเมินผล ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนจากแบบสำรวจฯ จำนวน ๙๙ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจพร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะ ณ จุดบริการประชาชน ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร์ สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒

๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖

๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖

๔. จุดบริการการสงเคราะห์ประชาชน กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙

๕. จุดบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖

๖. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการในสังกัดทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาล www.kelangnakorn.go.th ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๗๗๗ ลงวันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗

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

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล
ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ
วันเวลาส่ง: ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๐๙:๔๑

ผู้ลงนามในหนังสือ

(นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๐๙:๔๑

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล
ผู้ส่ง: นางสาวรัตติกรณ์ สุทธการ
วันเวลาส่ง: ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๐๙:๔๑

(นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๐:๔๔

งานวิจัยและประเมินผล
เลขรับ ๒๔๕
วันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๐:๔๔

ส่งจาก: งานวิจัยและประเมินผล
ผู้ส่ง: นางสาวรุ่งนภา ตั้งการ
วันเวลาส่ง: ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๐:๔๕

เห็นควรนำเรียนผู้บริหารฯ เพื่อโปรดทราบ

(นางเกศสุดา สอนแปง)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๕:๔๑

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
เลขรับ ๔๗๙
วันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๕:๔๑

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๗๗๗ ลงวันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗

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

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
ผู้ส่ง: นางเกศสุดา สอนแปง
วันเวลาส่ง: ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๕:๔๓
เห็นควรนำเรียนผู้บริหารฯ เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดทราบ

(นางสกาวเดือน เกตุแก้ว)
หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่ฯ
๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๕:๕๐

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เลขรับ ๙๘๓
วันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๕:๔๙

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ผู้ส่ง: นางสกาวเดือน เกตุแก้ว
วันเวลาส่ง: ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๕:๕๐

รองปลัดเทศบาล (1)
เลขรับ ๑๙๔
วันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๘:๓๓

ส่งจาก: รองปลัดเทศบาล (1)
ผู้ส่ง: นายจีระศักดิ์ เสนาป่า
วันเวลาส่ง: ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๘:๓๓

หน้าห้องนายกเทศมนตรี
เลขรับ ๔๓๖
วันที่ ๑๑ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๐:๔๐

ส่งจาก: หน้าห้องนายกเทศมนตรี
ผู้ส่ง: นางสาววิปัศยา บุญปั้น
วันเวลาส่ง: ๑๑ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๐:๔๑

หน้าห้องนายกเทศมนตรี
เลขรับ ๔๓๘
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๐๙:๑๐

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๗๗๗ ลงวันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗

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

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: หน้าห้องนายกเทศมนตรี
ผู้ส่ง: นางสาวศิริมาส ปิงอินถา
วันเวลาส่ง: ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๐๙:๑๒

ทราบ

(นายนคร โยธาวงศ์)
รองนายกเทศมนตรี
๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗ เวลา ๑๐:๐๐

รองนายกเทศมนตรี (3)
เลขรับ ๑๐๗
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๐๙:๕๙

ส่งจาก: รองนายกเทศมนตรี (3)
ผู้ส่ง: นายนคร โยธาวงศ์
วันเวลาส่ง: ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๐:๐๑

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เลขรับ ๑๐๓๒
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๒:๕๘

ส่งจาก: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ผู้ส่ง: นางสาวนัทธมน ใจเรือน
วันเวลาส่ง: ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๒:๕๙

กองคลัง
เลขรับ ๑๒๕
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๓:๑๓

กองช่าง
เลขรับ ๔
วันที่ ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๘
เวลา ๑๔:๑๕

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
เลขรับ ๖๘๐
วันที่ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๑:๓๐

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๗๗๗ ลงวันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗

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

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

กองสวัสดิการสังคม
เลขรับ ๖๙๖
วันที่ ๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๐๙:๐๓

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เลขรับ ๑๘๔
วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๔:๑๓

สำนักปลัดเทศบาล
เลขรับ
วันที่
เวลา

ส่งจาก: กองคลัง
ผู้ส่ง: นางวีรวรรณ เกษมสันต์ ณ อยุธยา
วันเวลาส่ง: ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๓:๑๔
เพื่อโปรดทราบ

ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
เลขรับ
วันที่
เวลา

ฝ่ายบริหารงานคลัง
เลขรับ
วันที่
เวลา

ที่ ลป ๕๒๓๐๗/๗๗๗ ลงวันที่ ๙ ธ.ค. ๒๕๖๗

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

ความเร่งด่วน ปกติ ชั้นความลับ ปกติ

ส่งจาก: กองสวัสดิการสังคม
ผู้ส่ง: นางสาวอาริดา ใจหงอก
วันเวลาส่ง: ๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๐๙:๐๓

งานธุรการ
เลขรับ ๒๑๔
วันที่ ๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๐๘:๓๒

ส่งจาก: ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
ผู้ส่ง: นางสกาวเดือน เกตุแก้ว
วันเวลาส่ง: ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๗ ๑๑:๓๐

งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล
เลขรับ ๑
วันที่ ๖ ม.ค. ๒๕๖๘
เวลา ๐๙:๑๖

งานประชาสัมพันธ์
เลขรับ ๖๑๙
วันที่ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๒:๓๖

ส่งจาก: กองช่าง
ผู้ส่ง: นางสาวศิราภรณ์ ทารัตน์
วันเวลาส่ง: ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๘ ๑๔:๑๕

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
เลขรับ ๔
วันที่ ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๘
เวลา ๑๕:๐๐

ส่งจาก: ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ผู้ส่ง: นางรัตนา กระจ่างฉาย
วันเวลาส่ง: ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๘ ๑๕:๐๐
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กองช่าง
เลขรับ ๕
วันที่ ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๘
เวลา ๑๕:๐๓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
เดือนพฤศจิกายน 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. <u>จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔	๒๒.๒๐
หญิง	๑๔	๗๗.๘๐
รวม	**๑๘**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๖	๓๓.๓๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๗	๓๘.๙๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๑.๑๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๑๖.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**๑๘**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๒๒.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔	๒๒.๒๐
ปริญญาตรี	๑๐	๕๕.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**๑๘**	
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	-	-
ค้าขาย	๕	๒๗.๘๐
รับราชการ	๓	๑๖.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๔	๒๒.๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๓๓.๓๐
รับจ้าง	-	
อื่น ๆ	-	
รวม	**๑๘**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๗๗.๘๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๒๒.๒๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๑๘**	

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๐๐ หมายถึง ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๖ (๘๘.๙๐)	๒ (๑๑.๑๐)	-	๒.๘๙
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗ (๙๔.๔๐)	๑ (๕.๖๐)	-	๒.๙๔
รวม					**๒.๙๕**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๑ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๔ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๓ ประเด็น คือ มีห้องน้ำสะอาด มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- บริการดีแล้วค่ะ

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

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน 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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐	๓๘.๕๐
หญิง	๑๖	๖๑.๕๐
รวม	**๒๖**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๘๐
๒๐ – ๓๐ ปี	-	-
๓๑ – ๔๐ ปี	๑	๓.๘๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๙	๓๔.๗๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๑๑.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๒	๔๖.๒๐
รวม	**๒๖**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๔๖.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๑	๔๒.๓๐
ปริญญาตรี	๓	๑๑.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๖**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๒	๗.๗๐
ค้าขาย	๗	๒๖.๙๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๘	๓๐.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๘๐
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๖	๒๓.๑๐
รับจ้าง	๒	๗.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๖**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๖๙.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๘	๓๐.๘๐
รวม	**๒๖**	

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๐๐ หมายถึง ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๙ (๗๓.๑๐)	๗ (๒๖.๙๐)	-	๒.๗๓
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๒๒ (๘๔.๖๐)	๔ (๑๕.๔๐)	-	๒.๘๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๖ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๖๑.๕๐)	๑๐ (๓๘.๕๐)		๒.๖๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๒๕ (๙๖.๒๐)	๑ (๓.๘๐)	-	๒.๙๖
๑๕	มีบริการ wifi	๒๐ (๗๖.๙๐)	๖ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๒๐ (๗๖.๙๐)	๖ (๒๓.๑๐)	-	๒.๗๗
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๔ (๙๒.๓๐)	๒ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๒๓ (๘๘.๕๐)	๓ (๑๑.๕๐)	-	๒.๘๘
รวม					**๒.๙๐**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๐ และคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๖ ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาด ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๓. <u>จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗	๕๘.๓๐
หญิง	๕	๔๑.๗๐
รวม	**๑๒**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๘.๓๐
๒๐ – ๓๐ ปี	-	-
๓๑ – ๔๐ ปี	-	-
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๖.๗๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๕	๔๑.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๓๓.๓๐
รวม	**๑๒**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔	๓๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒	๑๖.๗๐
ปริญญาตรี	๓	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๒**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๒	๑๖.๗๐
ค้าขาย	๙	๗๕.๐๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	-	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๘.๓๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๒**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๑๒**	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๐๐ หมายถึง ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	๒.๗๕
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	๒.๘๓
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๑ (๙๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	๒.๙๒
รวม					**๒.๘๗**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๗ และคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๔. จุดให้บริการกองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	๕๕.๖๐
หญิง	๔	๔๔.๔๐
รวม	**๙**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๖	๖๖.๗๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑	๑๑.๑๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑	๑๑.๑๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑	๑๑.๑๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**๙**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	๑๑.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๑๑.๑๐
ปริญญาตรี	๗	๗๗.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**๙**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๑	๑๑.๑๐
ค้าขาย	๑	๑๑.๑๐
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐ/เอกชน	๖	๖๖.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๑	๑๑.๑๐
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๙**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๕	๕๕.๖๐
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๔๔.๔๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๙**	

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๐๐ หมายถึง ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

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

๖. สรุปผลการประเมิน

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

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๕. <u>จุดให้บริการ กองช่าง</u>

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

<u>ตารางที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	๕๗.๑๐
หญิง	๙	๔๒.๙๐
รวม	**๒๑**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๕	๒๓.๘๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๙	๔๒.๙๐
๔๑ – ๕๐ ปี	-	-
๕๑ – ๖๐ ปี	๗	๓๓.๓๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**๒๑**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๖	๒๘.๖๐
ปริญญาตรี	๖	๒๘.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒๓.๘๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๑**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๔	๑๙.๐๐
ค้าขาย	๕	๒๓.๘๐
รับราชการ	๑	๔.๘๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๕	๒๓.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๔.๘๐
งานบ้าน	๑	๔.๘๐
อาชีพอิสระ	๒	๙.๕๐
รับจ้าง	๒	๙.๕๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๒๑**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๗๖.๒๐
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๒๓.๘๐
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๒๑**	

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๐๐ หมายถึง ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๐ (๙๕.๒๐)	๑ (๔.๘๐)	-	๒.๙๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖ (๗๖.๒๐)	๕ (๒๓.๘๐)	-	๒.๗๖
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๔ (๖๖.๗๐)	๗ (๓๓.๓๐)	-	๒.๖๗
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒ (๕๗.๑๐)	๙ (๔๒.๙๐)	-	๒.๕๗
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๙ (๙๐.๕๐)	๒ (๙.๕๐)	-	๒.๙๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๖ (๗๖.๒๐)	๕ (๒๓.๘๐)	-	๒.๗๖
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๐ (๔๗.๖๐)	๑๑ (๕๒.๔๐)	-	๒.๔๘
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๑.๑๐)	-	๒.๖๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๗ (๘๑.๐๐)	๔ (๑๙.๐๐)	-	๒.๘๑
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๗ (๘๑.๐๐)	๔ (๑๙.๐๐)	-	๒.๘๑
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๖ (๗๖.๒๐)	๕ (๒๓.๘๐)	-	๒.๗๖
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๑ (๕๒.๔๐)	๑๐ (๔๗.๖๐)	-	๒.๕๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๖ (๗๖.๒๐)	๕ (๒๓.๘๐)	-	๒.๗๖
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๕ (๗๑.๔๐)	๖ (๒๘.๖๐)	-	๒.๗๑
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๓ (๖๑.๙๐)	๘ (๓๘.๑๐)	-	๒.๖๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๖ (๗๖.๒๐)	๕ (๒๓.๘๐)	-	๒.๗๖
รวม					**๒.๗๒**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ด้วยค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๒ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

๖. จุดบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	๓๘.๕๐
หญิง	๘	๖๑.๕๐
รวม	**๑๓**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๓	๒๓.๑๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๑๕.๔๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑	๗.๗๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๓๘.๔๐
รวม	**๑๓**	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓	๒๓.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	๓๘.๔๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑	๗.๗๐
ปริญญาตรี	๔	๓๐.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๓**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกรรม	-	-
ค้าขาย	๒	๑๕.๔๐
รับราชการ	๑	๗.๗๐
พนักงานรัฐ/เอกชน	๒	๑๕.๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
งานบ้าน	-	-
อาชีพอิสระ	๓	๒๓.๑๐
รับจ้าง	๕	๓๘.๔๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๓**	
๕. สถานภาพของผู้ตอบ		
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๐๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	**๑๓**	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะถูกแปรผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๐๐ หมายถึง ระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
๕	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย
		พอใจมาก (๓)	พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	
๖	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๗	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๘	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๙	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๑	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๒	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	-	-	๓.๐๐
๑๓	มีห้องน้ำสะอาด	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๔	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๕	มีบริการ wifi	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๖	มีน้ำดื่มบริการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
ด้านผลจากการบริการ					
๑๗	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
๑๘	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒ (๙๒.๓๐)	๑ (๗.๗๐)	-	๒.๙๒
รวม					**๒.๙๖**

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ และคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖ โดยมีระดับความความพึงพอใจสูงสุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๑๐ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สำหรับค่าระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีสัดส่วนเท่ากัน ๘ ประเด็น คือ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีบริการ wifi มีน้ำดื่มบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี