



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ



เทศบาลเมืองลพบุรี
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยจะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๗

ลำดับที่ ๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๓๑

ลำดับที่ ๓ ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๓๗

ลำดับที่ ๔ ด้านอื่นๆ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๔๒

รวมเกณฑ์เฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน ๔.๓๔ ซึ่งเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก

คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

ผลการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๑ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ * ชาย	๔๗	๖๖.๕	
* หญิง	๕๔	๕๓.๕	
๒. อายุ * ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๖	๑๕.๘	
* ๓๐ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๖.๗	
* ๔๑ - ๖๔ ปี	๓๒	๓๑.๗	
* ๖๕ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๕.๗	
๓. อาชีพ * รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๑๗.๘	
* ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๗.๙	
* ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๙	๘.๙	
* รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๕.๘	
* นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๑๓.๙	
* แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๙	๒๘.๗	
* การเกษตร	๗	๖.๙	
* อื่นๆ.....			
๔. กลุ่มผู้ใช้บริการ * ประชาชนทั่วไป	๗๘	๗๗.๒	
* หน่วยงานภาครัฐ	๑๖	๑๕.๘	
* หน่วยงานภาคเอกชน	๖	๕.๙	
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ			
* การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๕.๐	
* การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๕.๙	
* การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๕.๙	
* การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐	
* การออกแบบอาคาร	๐	๐	
* การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙	๘.๙	
* การชำระภาษีป้าย	๑๑	๑๐.๙	
* การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๒๖	๒๕.๗	
* การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	๓.๐	
* การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๗	๑๖.๘	
* การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐	
* การขอรับบริการงานสาธารณสุขฯ	๑๓	๑๒.๙	
* การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๕.๐	
* อื่นๆ(โปรดระบุ).....	๐	๐	

สรุปผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัย แม่บ้าน/พ่อบ้านและเกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙ และส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๒ คน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๗	๖๒	๒	๐	๐	๔.๓๕	มาก
	๓๖.๖	๖๑.๔	๒.๐	๐	๐	๘๖.๙๓	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗	๗๓	๑	๐	๐	๔.๒๖	มาก
	๒๖.๗	๗๒.๓	๑.๐	๐	๐	๘๕.๑๕	
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๕	๗๕	๑	๐	๐	๔.๒๔	มาก
	๒๔.๘	๗๔.๓	๑.๐	๐	๐	๘๔.๗๕	
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๖	๗๔	๑	๐	๐	๔.๒๕	มาก
	๒๕.๗	๗๓.๓	๑.๐	๐	๐	๘๔.๙๕	
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง	๒๔	๗๗	๐	๐	๐	๔.๒๔	มาก
	๒๓.๘	๗๖.๒	๐	๐	๐	๘๔.๗๕	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการฯลฯ	๔๗	๕๓	๑	๐	๐	๔.๔๖	มาก
	๔๖.๕	๕๒.๕	๑.๐	๐	๐	๘๙.๑๑	
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๙	๖๙	๓	๐	๐	๔.๒๖	มาก
	๒๘.๗	๖๘.๓	๓.๐	๐	๐	๘๕.๑๕	
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๒๑	๘๐	๐	๐	๐	๔.๒๑	มาก
	๒๐.๘	๗๙.๒	๐	๐	๐	๘๔.๑๖	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๓๐	๗๐	๑	๐	๐	๔.๒๙	มาก
	๒๙.๗	๖๙.๓	๑.๐	๐	๐	๘๕.๗๔	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๓๗	๖๔	๐	๐	๐	๔.๓๗	มาก
	๓๖.๖	๖๓.๔	๐	๐	๐	๘๗.๓๓	
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๘	๖๓	๐	๐	๐	๔.๓๘	มาก
	๓๗.๖	๖๒.๔	๐	๐	๐	๘๗.๕๒	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๙	๖๒	๐	๐	๐	๔.๓๙	มาก
	๓๘.๖	๖๑.๔	๐	๐	๐	๘๗.๗๒	
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๒	๕๙	๐	๐	๐	๔.๔๒	มาก
	๔๑.๖	๕๘.๔	๐	๐	๐	๘๘.๓๒	

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการปฏิบัติงาน							
๑. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๔๔	๕๗	๐	๐	๐	๔.๔๔	มาก
	๔๓.๖	๕๖.๔	๐	๐	๐	๘๘.๗๑	
๒. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน	๔๓	๕๖	๒	๐	๐	๔.๔๑	มาก
	๔๒.๖	๕๕.๔	๒.๐	๐	๐	๘๘.๑๒	

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๒ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๓ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๕

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๕ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๕

๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๔ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๕

๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๕

๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๗ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๓ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๑

๒.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๙ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๙ คน เกณฑ์ และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๕

๒.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๖

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๐ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๔

๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๒

๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๒

๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รีบของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒

๔. ด้านการปฏิบัติงาน

๔.๑ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๑

๔.๒ กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๖ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองลพบุรี ในครั้งนี้ ได้พบประเด็นที่น่าสนใจ และพบ ปัญหา/อุปสรรค ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน ในแต่ละด้าน เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองลพบุรีอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการสำรวจระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนในทุกปีงบประมาณ

ภาคผนวก/
เอกสารที่เกี่ยวข้อง



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยข้อมูลนี้จะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

ให้ท่านโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30 – 40 ปี 3. 41 – 64 ปี 4. 65 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. นักเรียน/นักศึกษา
 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. การเกษตร
 4. รับจ้างทั่วไป 8. อื่นๆ.....
4. กลุ่มผู้รับบริการ 1. ประชาชนทั่วไป 2. หน่วยงานภาครัฐ 3. หน่วยงานภาคเอกชน
5. เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ 8. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร
 2. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน 9. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
 3. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 10. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 4. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน 11. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พลัดพราก
 5. การออกแบบอาคาร 12. การขอรับบริการงานสาธารณสุข
 6. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 13. การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
 7. การชำระภาษีป้าย 14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง					

/ด้าน...

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการ ฯลฯ					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยการความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
2. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อประชาชน

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้”

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ เรื่องที่ขอรับบริการ a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3
 c1 c2 c3 c4 c5 d1 d2 sumA sumB sumC sumD
 /NTILES=4
 /NTILES=10
 /PERCENTILES=2.0
 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
 /GROUPED=เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ เรื่องที่ขอรับบริการ a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 c1 c2 c3
 c4 c5 d1 d2 sumA sumB sumC sumD
 /ORDER=ANALYSIS.

		เพศ	อายุ	อาชีพ	กลุ่มผู้รับบริการ	เรื่องที่ขอรับบริการ
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.53	2.67	4.14	1.33	7.84
Std. Error of Mean		.050	.103	.198	.073	.324
Median		1.53 ^a	2.71 ^a	4.50 ^a	1.24 ^a	8.03 ^a
Mode		2	3	6	1	8
Std. Deviation		.501	1.031	1.985	.736	3.255
Variance		.251	1.062	3.941	.542	10.595
Range		1	3	6	5	12
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	4	7	6	13
Sum		155	270	418	134	792
Percentiles	2	b,c	b,c	b,c	b,c	b,c
	10
	20		1.10	1.08		2.35
	25		1.57	1.86		5.48
	30	1.03	1.80	2.38		6.38
	40	1.13	2.03	2.98		6.88
	50	1.33	2.37	3.79	1.03	7.48
	60	1.53	2.71	4.50	1.24	8.03
	70	1.73	3.06	5.12	1.46	8.73
	80	1.93	3.40	5.59	1.67	9.62
75		3.58	5.83	1.78	10.17	
80		3.75	6.07	1.89	10.84	
90			6.63	2.45	12.16	

		a1.มีช่องทาง การให้บริการที่ หลากหลาย	a2.ขั้นตอนการ ให้บริการมี ระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	a3.ขั้นตอนการ ให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	a4.มีผังลำดับ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	a5.เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ตามลำดับคิว ก่อน-หลัง
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.35	4.26	4.24	4.25	4.24
Std. Error of Mean		.052	.046	.045	.045	.043
Median		4.35 ^a	4.26 ^a	4.24 ^a	4.25 ^a	4.24 ^a
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		.518	.462	.451	.456	.428
Variance		.269	.213	.203	.208	.183
Range		2	2	2	2	1
Minimum		3	3	3	3	4
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		439	430	428	429	428
Percentiles	2	3.03 ^c	3.04 ^c	3.04 ^c	3.04 ^c	. ^{b,c}
	10	3.28	3.26	3.25	3.26	
	20	3.60	3.53	3.52	3.53	
	25	3.76	3.67	3.65	3.66	
	30	3.92	3.81	3.78	3.79	
	40	4.15	4.06	4.04	4.05	4.04
	50	4.35	4.26	4.24	4.25	4.24
	60	4.56	4.46	4.44	4.45	4.44
	70	4.76	4.66	4.64	4.65	4.64
	75	4.86	4.77	4.75	4.76	4.74
	80	4.97	4.87	4.85	4.86	4.84
	90					

		บ1.การจัด อำนวยความสะดวก สะดวกใน สถานที่ ให้บริการฯ	บ2.มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ	บ3.มีการจัดผัง การให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่าง ชัดเจนสะดวก เหมาะสม
N	Valid	101	101	101
	Missing	0	0	0
Mean		4.46	4.26	4.21
Std. Error of Mean		.052	.050	.041
Median		4.46 ^a	4.27 ^a	4.21 ^a
Mode		4	4	4
Std. Deviation		.520	.503	.408
Variance		.270	.253	.166
Range		2	2	1
Minimum		3	3	4
Maximum		5	5	5
Sum		450	430	425
Percentiles	2	3.06 ^c	3.01 ^c	. ^{b,c}
	10	3.36	3.24	
	20	3.73	3.52	
	25	3.92	3.66	
	30	4.06	3.80	
	40	4.26	4.06	4.01
	50	4.46	4.27	4.21
	60	4.66	4.47	4.41
	70	4.86	4.68	4.61
	75	4.97	4.78	4.71
	80		4.88	4.81
	90			

		c1.เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่ง กายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	c2.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็วและเอา ใจใส่	c3.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	c4.เจ้าหน้าที่ สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	c5.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับของ ตอบแทนหรือ สินบน ฯ
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.29	4.37	4.38	4.39	4.42
Std. Error of Mean		.047	.048	.048	.049	.049
Median		4.29 ^a	4.37 ^a	4.38 ^a	4.39 ^a	4.42 ^a
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		.476	.484	.487	.489	.495
Variance		.227	.234	.237	.239	.245
Range		2	1	1	1	1
Minimum		3	4	4	4	4
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		433	441	442	443	446
Percentiles	2	3.04 ^c	b,c	b,c	b,c	b,c
	10	3.27
	20	3.55				
	25	3.70				
	30	3.84				4.02
	40	4.09	4.17	4.18	4.19	4.22
	50	4.29	4.37	4.38	4.39	4.42
	60	4.49	4.57	4.58	4.59	4.62
	70	4.69	4.77	4.78	4.79	4.82
	75	4.80	4.87	4.88	4.89	4.92
	80	4.90	4.97	4.98	4.99	
	90					

		d1.การดำเนิน กิจกรรม โครงการเป็นไป ด้วยความ โปร่งใส	d2.กิจกรรมและ โครงการมี ประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม
N	Valid	101	101
	Missing	0	0
Mean		4.44	4.41
Std. Error of Mean		.050	.053
Median		4.44 ^a	4.41 ^a
Mode		4	4
Std. Deviation		.498	.533
Variance		.248	.284
Range		1	2
Minimum		4	3
Maximum		5	5
Sum		448	445
Percentiles	2	. ^{b,c}	3.04 ^c
	10		3.31
	20		3.66
	25		3.84
	30		4.01
	40		4.21
	50		4.41
	60		4.62
	70		4.82
	75		4.92
80			
90			

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	47	46.5	46.5	46.5
	หญิง	54	53.5	53.5	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 30 ปี	16	15.8	15.8	15.8
	30-40 ปี	27	26.7	26.7	42.6
	41-64 ปี	32	31.7	31.7	74.3
	65 ปีขึ้นไป	26	25.7	25.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	18	17.8	17.8	17.8
	ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท	8	7.9	7.9	25.7
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	9	8.9	8.9	34.7
	รับจ้างทั่วไป	16	15.8	15.8	50.5
	นักเรียน/ นักศึกษา	14	13.9	13.9	64.4
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/เกษียณ	29	28.7	28.7	93.1
	การเกษตร	7	6.9	6.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

กลุ่มผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประชาชนทั่วไป	78	77.2	77.2	77.2
	หน่วยงาน ภาครัฐ	16	15.8	15.8	93.1
	หน่วยงาน ภาคเอกชน	6	5.9	5.9	99.0
	6	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

เรื่องที่ขอรับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	การขอข้อมูล ข่าวสารทางราชการ	5	5.0	5.0	5.0
	การยื่นเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียน	6	5.9	5.9	10.9
	การขออนุญาตปลูก สร้างอาคาร	6	5.9	5.9	16.8
	การชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	9	8.9	8.9	25.7
	การชำระภาษีป้าย	11	10.9	10.9	36.6
	การขอรับบริการ งานทะเบียนราษฎร	26	25.7	25.7	62.4
	การขอรับเบี้ยยังชีพ คนพิการ	3	3.0	3.0	65.3
	การขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	17	16.8	16.8	82.2
	การขอรับบริการ งานสาธารณสุขฯ	13	12.9	12.9	95.0
	การขอรับบริการจัด ทะเบียนพาณิชย์	5	5.0	5.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

a1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	2	2.0	2.0	2.0
	มาก	62	61.4	61.4	63.4
	มากที่สุด	37	36.6	36.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

a2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	1	1.0	1.0	1.0
	มาก	73	72.3	72.3	73.3
	มากที่สุด	27	26.7	26.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

a3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	1	1.0	1.0	1.0
	มาก	75	74.3	74.3	75.2
	มากที่สุด	25	24.8	24.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

a4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	1	1.0	1.0	1.0
	มาก	74	73.3	73.3	74.3
	มากที่สุด	26	25.7	25.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

a5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	77	76.2	76.2	76.2
	มากที่สุด	24	23.8	23.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

b1.การจัดอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	1	1.0	1.0	1.0
	มาก	53	52.5	52.5	53.5
	มากที่สุด	47	46.5	46.5	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

b2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	3	3.0	3.0	3.0
	มาก	69	68.3	68.3	71.3
	มากที่สุด	29	28.7	28.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

b3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	80	79.2	79.2	79.2
	มากที่สุด	21	20.8	20.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

c1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	1	1.0	1.0	1.0
	มาก	70	69.3	69.3	70.3
	มากที่สุด	30	29.7	29.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

c2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	64	63.4	63.4	63.4
	มากที่สุด	37	36.6	36.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

c3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	63	62.4	62.4	62.4
	มากที่สุด	38	37.6	37.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

c4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	62	61.4	61.4	61.4
	มากที่สุด	39	38.6	38.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

c5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับของตอบแทนหรือสินบน ฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	59	58.4	58.4	58.4
	มากที่สุด	42	41.6	41.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

d1.การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	57	56.4	56.4	56.4
	มากที่สุด	44	43.6	43.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

d2.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	2	2.0	2.0	2.0
	มาก	56	55.4	55.4	57.4
	มากที่สุด	43	42.6	42.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	