



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ



เทศบาลเมืองลพบุรี
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยจะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๖๓

ลำดับที่ ๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๖๒

ลำดับที่ ๓ ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๕๖

ลำดับที่ ๔ ด้านอื่นๆ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๔๔

รวมเกณฑ์เฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน ๔.๕๖ ซึ่งเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๙

ผลการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๒ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ * ชาย	๓๕	๕๖.๕	
* หญิง	๒๗	๔๓.๕	
๒. อายุ * ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๓	๒๑.๐	
* ๓๐ - ๔๐ ปี	๑๖	๒๕.๘	
* ๔๑ - ๖๔ ปี	๑๘	๒๙.๐	
* ๖๕ ปีขึ้นไป	๑๕	๒๔.๒	
๓. อาชีพ * รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๑๑.๓	
* ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๐	๑๖.๑	
* ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๑๒.๙	
* รับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๖.๑	
* นักเรียน/นักศึกษา	๙	๑๔.๕	
* แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๖	๒๕.๘	
* การเกษตร	๒	๓.๒	
* อื่นๆ.....			
๔. กลุ่มผู้ใช้บริการ * ประชาชนทั่วไป	๕๒	๘๓.๙	
* หน่วยงานภาครัฐ	๕	๘.๑	
* หน่วยงานภาคเอกชน	๕	๘.๑	
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ			
* การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๑.๖	
* การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐	
* การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๐	๐	
* การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐	
* การออกแบบอาคาร	๐	๐	
* การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๖	๙.๗	
* การชำระภาษีป้าย	๘	๑๒.๙	
* การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๑๘	๒๙.๐	
* การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๓.๒	
* การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๓๒.๓	
* การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐	
* การขอรับบริการงานสาธารณสุขฯ	๔	๖.๕	
* การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๓.๒	
* อื่นๆ(โปรดระบุ)...ขอหนังสือรับรองอาวุธปืน.....	๑	๑.๖	

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

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๒ คน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๓	๒๙	๐	๐	๐	๔.๕๓	มาก
	๕๓.๒	๔๖.๘	๐	๐	๐	๙๐.๖๐	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘	๒๔	๐	๐	๐	๔.๖๑	มาก
	๖๑.๓	๓๘.๗	๐	๐	๐	๙๒.๒๐	
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๒๗	๐	๐	๐	๔.๕๖	มาก
	๕๖.๕	๔๓.๕	๐	๐	๐	๙๑.๒๐	
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๕	๒๗	๐	๐	๐	๔.๕๖	มาก
	๕๖.๕	๔๓.๕	๐	๐	๐	๙๑.๒๐	
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง	๓๓	๒๙	๐	๐	๐	๔.๕๓	มาก
	๕๓.๒	๔๖.๘	๐	๐	๐	๙๐.๖๐	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการฯลฯ	๔๓	๑๙	๐	๐	๐	๔.๖๙	มาก
	๖๙.๔	๓๐.๖	๐	๐	๐	๙๓.๘๐	
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๒๗	๐	๐	๐	๔.๕๖	มาก
	๕๖.๕	๔๓.๕	๐	๐	๐	๙๑.๒๐	
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๓๘	๒๔	๐	๐	๐	๔.๖๑	มาก
	๖๑.๓	๓๘.๗	๐	๐	๐	๙๒.๒๐	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๓๗	๒๕	๐	๐	๐	๔.๖๐	มาก
	๕๙.๗	๔๐.๓	๐	๐	๐	๙๒.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๓๓	๒๙	๐	๐	๐	๔.๕๓	มาก
	๕๓.๒	๔๖.๘	๐	๐	๐	๙๐.๖๐	
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๒	๒๐	๐	๐	๐	๔.๖๘	มาก
	๖๗.๗	๓๒.๓	๐	๐	๐	๙๓.๖๐	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓	๑๙	๐	๐	๐	๔.๖๙	มาก
	๖๙.๔	๓๐.๖	๐	๐	๐	๙๓.๘๐	
ด้านอื่นๆ							
๑. เทศบาลมีการบริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙)	๒๗	๓๕	๐	๐	๐	๔.๔๔	มาก
	๔๓.๕	๕๖.๕	๐	๐	๐	๘๘.๘๐	

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๒.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๒.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๔. ด้านอื่นๆ

๔.๑ เทศบาลมีการบริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองลพบุรี ในครั้งนี้ ได้พบประเด็นที่น่าสนใจ และพบปัญหา/อุปสรรคของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนในแต่ละด้าน เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองลพบุรีอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการสำรวจระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนในทุกปีงบประมาณ

ภาคผนวก/
เอกสารที่เกี่ยวข้อง



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี**

คำชี้แจง แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยข้อมูลนี้จะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

ให้ท่านโปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง ข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 40 ปี 41 - 64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา
 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ การเกษตร
 รับจ้างทั่วไป อื่นๆ.....
4. กลุ่มผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน

5. เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอรับบริการงานสาธารณสุขฯ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 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 อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
อื่นๆ					
1. เทศบาลมีบริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อประชาชน

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้”

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเทศบาลเมืองลพบุรี 2564

Frequencies

Statistics												
		เพศ	อายุ	อาชีพ	กลุ่มผู้รับบริการ	เรื่องเซอร์วิสการ	A1. มีช่องทางบริการให้ รับบริการที่หลากหลาย	A2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	A3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละช ัดและมีความส ะดาก รวดเร็ว	A4. มีสวัสดิการชดเชย เวลาและระยะเวลา การให้บริการที่ รวดเร็วชัดเจน	A5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสะอาด ดีใจก่อน-หลัง	B1. การจัดส่งข้อมูล มีความสะดวก แก่ผู้รับบริการ
N	Valid	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Missing	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Mean		1.44	2.56	3.97	1.24	8.76	4.53	4.61	4.56	4.56	4.53	4.59
Std. Error of Mean		.063	.137	.231	.075	.271	.064	.062	.063	.063	.064	.059
Median		1.00	3.00	4.00	1.00	Double-click to activate	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode		1	3	6	1		5	5	5	5	5	5
Std. Deviation		.500	1.081	1.819	.592	2.132	.503	.491	.500	.500	.503	.465
Variance		.250	1.168	3.310	.350	4.547	.253	.241	.250	.250	.253	.216
Range		1	3	6	2	13	1	1	1	1	1	1
Minimum		1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4
Maximum		2	4	7	3	14	5	5	5	5	5	5
Sum		89	159	246	77	543	281	286	283	283	281	291
Percentiles	25	1.00	2.00	2.00	1.00	7.75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	50	1.00	3.00	4.00	1.00	8.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	75	2.00	3.25	6.00	1.00	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

B1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้บริหาร	B2. มีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมวีดิทัศน์การบริการข้อมูลสารสนเทศ	B3. มีการจัดพนักงานบริหารและเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกเหมาะสม	C1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	C2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	C3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่อลูกค้าได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	C4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	D1. เหมาะสมมีการขยายห้องประชุมในสภากาชาดพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 (ปี 2019)	ผลรวมตัวแปร การบริการ ผู้บริหาร	ผลรวมด้าน ความเหมาะสม	ผลรวมด้าน เจ้าหน้าที่บริหาร	ผลรวมด้าน อื่น ๆ
62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
4.69	4.56	4.61	4.60	4.53	4.68	4.69	4.44	4.5613	4.6237	4.6250	4.4355
.059	.063	.062	.063	.064	.060	.059	.063	.05139	.05170	.04767	.06348
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.7000	4.6667	4.7500	4.0000
5	5	5	5	5	5	5	4	4.00	5.00	5.00	4.00
.465	.500	.491	.495	.503	.471	.465	.500	.40463	.40706	.37534	.49997
.216	.250	.241	.245	.253	.222	.216	.250	.164	.166	.141	.250
1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	1.00	1.00	1.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5.00	5.00	5.00
291	283	286	285	281	290	291	275	282.80	286.87	286.75	275.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000	4.3333	4.2500	4.0000
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.7000	4.6667	4.7500	4.0000
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000

GET

FILE='E:\NTA\สถิติความพึงพอใจการให้บริการ2564.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='E:\NTA\สถิติความพึงพอใจการให้บริการ2564.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='E:\NTA\สถิติความพึงพอใจการให้บริการ2564.sav'
/COMPRESSED.

COMPUTE suma=(a1 + a2 + a3 + a4 + a5)/5.

EXECUTE.

COMPUTE sumb=(b1 + b2 + b3)/3.

EXECUTE.

COMPUTE sumc=(c1 + c2 + c3 + c4)/4.

EXECUTE.

COMPUTE sumd=(d1)/1.

EXECUTE.

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ การรับบริการ a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 c1 c2
c3 c4 d1 sumA sumB sumC sumD
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created	04-APR-2022 15:52:03	
Comments		
Input	Data	E:\NTA\สถิติความพึงพอใจการให้บริการ2564.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ การรับ บริการ a1 a2 a3 a4 a5 b1 b2 b3 c1 c2 c3 c4 d1 sumA sumB sumC sumD /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.08

[DataSet1] E:\NTA\สถิติความพึงพอใจการให้บริการ2564.sav

	เพศ	อายุ	อาชีพ	กลุ่มผู้รับบริการ	เรื่องที่ชอบรับบริการ															
N	Valid	62	62	62	62	62														
	Missing	58	58	58	58	58														
Mean		1.44	2.56	3.97	1.24	8.76														
Std. Deviation		.500	1.081	1.819	.592	2.132														

Frequency Table

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	35	29.2	56.5	56.5
	หญิง	27	22.5	43.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 30 ปี	13	10.8	21.0	21.0
	30 - 40 ปี	16	13.3	25.8	46.8
	41 - 64 ปี	18	15.0	29.0	75.8
	65 ปีขึ้นไป	15	12.5	24.2	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	5.8	11.3	11.3
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	8.3	16.1	27.4
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	6.7	12.9	40.3
	รับจ้างทั่วไป	10	8.3	16.1	56.5
	นักเรียน/นักศึกษา	9	7.5	14.5	71.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	13.3	25.8	96.8
	การเกษตร	2	1.7	3.2	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

กลุ่มผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประชาชนทั่วไป	52	43.3	83.9	83.9
	หน่วยงานภาครัฐ	5	4.2	8.1	91.9
	หน่วยงานภาคเอกชน	5	4.2	8.1	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

เรื่องที่ต้องการบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	1	.8	1.6	1.6
	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	6	5.0	9.7	11.3
	การชำระภาษี	8	6.7	12.9	24.2
	การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	18	15.0	29.0	53.2
	การขอรับเลี้ยงชีพคนพิการ	2	1.7	3.2	56.5
	การขอรับเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ	20	16.7	32.3	88.7
	การขอรับบริการงานสาธารณสุข	4	3.3	6.5	95.2
	การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	2	1.7	3.2	98.4
	อื่นๆ.....	1	.8	1.6	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

A1.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	29	24.2	46.8	46.8
	มากที่สุด	33	27.5	53.2	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

A2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	24	20.0	38.7	38.7
	มากที่สุด	38	31.7	61.3	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

A3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	27	22.5	43.5	43.5
	มากที่สุด	35	29.2	56.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

A4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	27	22.5	43.5	43.5
	มากที่สุด	35	29.2	56.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

A5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	29	24.2	46.8	46.8
	มากที่สุด	33	27.5	53.2	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

B1.การจัดตั้งอำนาจความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	19	15.8	30.6	30.6
	มากที่สุด	43	35.8	69.4	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

B2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	27	22.5	43.5	43.5
	มากที่สุด	35	29.2	56.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

B3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	24	20.0	38.7	38.7
	มากที่สุด	38	31.7	61.3	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

C1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	25	20.8	40.3	40.3
	มากที่สุด	37	30.8	59.7	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

C2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	29	24.2	46.8	46.8
	มากที่สุด	33	27.5	53.2	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

C3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	20	16.7	32.3	32.3
	มากที่สุด	42	35.0	67.7	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

C4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	19	15.8	30.6	30.6
	มากที่สุด	43	35.8	69.4	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

D1.เทศบาลมีการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	35	29.2	56.5	56.5
	มากที่สุด	27	22.5	43.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

ผลรวมด้านกระบวนการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	18	15.0	29.0	29.0
	4.20	1	.8	1.6	30.6
	4.40	4	3.3	6.5	37.1
	4.60	8	6.7	12.9	50.0
	4.80	14	11.7	22.6	72.6
	5.00	17	14.2	27.4	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

ผลรวมด้านสถานที่อำนวยความสะดวก

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	13	10.8	21.0	21.0
	4.33	11	9.2	17.7	38.7
	4.67	9	7.5	14.5	53.2
	5.00	29	24.2	46.8	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

ผลรวมด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	11	9.2	17.7	17.7
	4.25	6	5.0	9.7	27.4
	4.50	8	6.7	12.9	40.3
	4.75	15	12.5	24.2	64.5
	5.00	22	18.3	35.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		

ผลรวมด้านอื่นๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	35	29.2	56.5	56.5
	5.00	27	22.5	43.5	100.0
	Total	62	51.7	100.0	
Missing	System	58	48.3		
Total		120	100.0		