



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ



เทศบาลเมืองลพบุรี
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยจะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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. ๒๕๖๓ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๕๘

ลำดับที่ ๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๔๒

ลำดับที่ ๓ ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๙

รวมเกณฑ์เฉลี่ยทั้ง ๓ ด้าน ๔.๔๓ ซึ่งเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

ผลการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ * ชาย	๕๙	๔๙.๒	
* หญิง	๖๑	๕๐.๘	
๒. อายุ * ต่ำกว่า 30 ปี	๓๐	๒๕.๐	
* 30 - 40 ปี	๒๒	๑๘.๓	
* 41 - 64 ปี	๓๔	๒๘.๓	
* 65 ปีขึ้นไป	๓๔	๒๘.๓	
๓. อาชีพ * รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๒.๕	
* ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๘	๑๕.๐	
* ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๔	๑๑.๗	
* รับจ้างทั่วไป	๒๕	๒๕.๐	
* นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๑๙.๐	
* แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๐	๒๐.๐	
* การเกษตร	๗	๗.๐	
* อื่นๆ.....	๒	๒.๐	ค้าขาย
๔. กลุ่มผู้ใช้บริการ * ประชาชนทั่วไป	๑๐๘	๙๐.๐	
* หน่วยงานภาครัฐ	๖	๕.๐	
* หน่วยงานภาคเอกชน	๕	๔.๒	
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ * การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘	๖.๗	
* การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐	
* การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๑.๗	
* การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐.๐	
* การออกแบบอาคาร	๐	๐.๐	
* การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๐	๑๖.๗	
* การชำระภาษีป้าย	๕	๔.๒	
* การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๓๕	๒๙.๒	
* การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๔.๒	
* การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๖	๒๑.๗	
* การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐	
* การขอรับบริการงานสาธารณสุขฯ	๑๑	๙.๒	
* การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๕.๐	
* อื่นๆ(โปรดระบุ).....	๒	๒.๐	ติดต่อราชการ

สรุปผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘% ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๔ ปี และ ๖๕ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ และส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๔	๑๐๓	๒	๐	๑	๔.๐๘	มาก
	๑๑.๗	๘๕.๘	๑.๗	๐.๐	๐.๘	๘๑.๖๐	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐	๘๖	๔	๐	๐	๔.๒๒	มาก
	๒๕.๐	๗๑.๗	๓.๓	๐.๐	๐.๐	๘๔.๔๐	
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๒	๘๗	๑	๐	๐	๔.๒๖	มาก
	๒๖.๗	๗๒.๕	๐.๘	๐.๐	๐.๐	๘๕.๒๐	
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๙	๖๗	๔	๐	๐	๔.๓๘	มาก
	๔๐.๘	๕๕.๘	๓.๓	๐.๐	๐.๐	๘๗.๖๐	
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง	๖๖	๕๓	๑	๐	๐	๔.๕๔	มาก
	๕๕.๐	๔๔.๒	๐.๘	๐.๐	๐.๐	๙๐.๘๐	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการ ฯลฯ	๓๙	๘๑	๐	๐	๐	๔.๓๓	มาก
	๓๒.๕	๖๗.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๘๖.๖๐	
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๑	๖๙	๐	๐	๐	๔.๔๓	มาก
	๔๒.๕	๕๗.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๘๘.๖๐	
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๖๔	๕๕	๐	๐	๐	๔.๕๒	มาก
	๕๓.๓	๔๕.๘	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๙๐.๔๐	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๗๓	๔๗	๐	๐	๐	๔.๖๑	มาก
	๖๐.๘	๓๙.๒	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๙๒.๒๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๖๗	๕๒	๑	๐	๐	๔.๕๕	มาก
	๕๕.๘	๔๓.๓	๐.๘	๐.๐	๐.๐	๙๑.๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๒	๔๘	๐	๐	๐	๔.๖๐	มาก
	๖๐.๐	๔๐.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๙๒.๐๐	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๘	๕๒	๐	๐	๐	๔.๕๗	มาก
	๕๖.๗	๔๓.๓	๐.๐	๐.๐	๐.๐	๙๑.๔๐	

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๐๓ คน พึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๐๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๖ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๗ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๙ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๗ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๖ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๓ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๘๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๒.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๕๑ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๖๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๒.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๗ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๒ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๒ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๘ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๕๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

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
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง					

/ด้าน...

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม สถานที่สำหรับรอรับบริการฯลฯ					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อประชาชน

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้”

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เพศ	120	1	2	1.51	.502
อายุ	120	1	4	2.60	1.148
อาชีพ	120	1	8	3.94	1.867
กลุ่มผู้รับบริการ	120	1	4	1.16	.518
เรื่องที่ขอรับบริการ	120	1	14	8.27	2.936
A1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	120	1	5	4.08	.452
A2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	120	3	5	4.22	.488
A3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	120	3	5	4.26	.458
A4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	120	3	5	4.38	.551
A5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง	120	3	5	4.54	.517
B1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	120	4	5	4.33	.470
B2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	120	4	5	4.43	.496
B3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	120	3	5	4.52	.518
C1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	120	4	5	4.61	.490
C2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	120	3	5	4.55	.516
C3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	120	4	5	4.60	.492
C4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	120	4	5	4.57	.498
ผลรวมด้านกระบวนการให้บริการ	120	3.00	5.00	4.2933	.35260
ผลรวมด้านสถานที่อำนวยความสะดวก	120	3.67	5.00	4.4250	.39832
ผลรวมด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	120	3.75	5.00	4.5813	.43983
Valid N (listwise)	120				

เพศ

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	1		
	Label	เพศ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	1.51		
	Standard Deviation	.502		
	Percentile 25	1.00		
	Percentile 50	2.00		
	Percentile 75	2.00		
Labeled Values	1	ชาย	59	49.2%
	2	หญิง	61	50.8%

อายุ

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	2		
	Label	อายุ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	2.60		
	Standard Deviation	1.148		
	Percentile 25	1.50		
	Percentile 50	3.00		
	Percentile 75	4.00		
Labeled Values	1	ต่ำกว่า 30 ปี	30	25.0%
	2	30 - 40 ปี	22	18.3%
	3	41 - 64 ปี	34	28.3%
	4	65 ปีขึ้นไป	34	28.3%

อาชีพ

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	3		
	Label	อาชีพ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	3.94		
	Standard Deviation	1.867		
	Percentile 25	2.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	12.5%
	2	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	15.0%
	3	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	14	11.7%
	4	รับจ้างทั่วไป	25	20.8%
	5	นักเรียน/นักศึกษา	19	15.8%
	6	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	20	16.7%
	7	การเกษตร	7	5.8%
	8	อื่นๆ.....	2	1.7%

กลุ่มผู้รับบริการ

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	4		
	Label	กลุ่มผู้รับบริการ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	1.16		
	Standard Deviation	.518		
	Percentile 25	1.00		
	Percentile 50	1.00		
	Percentile 75	1.00		
Labeled Values	1	ประชาชนทั่วไป	108	90.0%
	2	หน่วยงานภาครัฐ	6	5.0%
	3	หน่วยงานภาคเอกชน	5	4.2%

การรับบริการ

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	5		
	Label	เรื่องที่ชอบรับบริการ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	8.27		
	Standard Deviation	2.936		
	Percentile 25	6.50		
	Percentile 50	8.00		
	Percentile 75	10.00		
Labeled Values	1	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	8	6.7%
	2	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	0.0%
	3	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	2	1.7%
	4	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	0	0.0%
	5	การออกแบบอาคาร	0	0.0%
	6	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	20	16.7%
	7	การชำระภาษี	5	4.2%
	8	การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	35	29.2%
	9	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	5	4.2%
	10	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	26	21.7%
	11	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.0%
	12	การขอรับบริการงานสาธารณสุข	11	9.2%
	13	การขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	6	5.0%
	14	อื่นๆ.....	2	1.7%

a1

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	6		
	Label	A1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.08		
	Standard Deviation	.452		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	4.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	1	0.8%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	2	1.7%
	4	มาก	103	85.8%
	5	มากที่สุด	14	11.7%

a2

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	7		
	Label	A2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.22		
	Standard Deviation	.488		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	4.50		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	4	3.3%
	4	มาก	86	71.7%
	5	มากที่สุด	30	25.0%

a3

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	8		
	Label	A3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.26		
	Standard Deviation	.458		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	1	0.8%
	4	มาก	87	72.5%
	5	มากที่สุด	32	26.7%

a4

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	9		
	Label	A4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.38		
	Standard Deviation	.551		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	4	3.3%
	4	มาก	67	55.8%
	5	มากที่สุด	49	40.8%

a5

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	10		
	Label	A5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน - หลัง		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.54		
	Standard Deviation	.517		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	5.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	1	0.8%
	4	มาก	53	44.2%
	5	มากที่สุด	66	55.0%

b1

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	11		
	Label	B1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.33		
	Standard Deviation	.470		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	0	0.0%
	4	มาก	81	67.5%
	5	มากที่สุด	39	32.5%

b2

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	12		
	Label	B2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.43		
	Standard Deviation	.496		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	4.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	0	0.0%
	4	มาก	69	57.5%
	5	มากที่สุด	51	42.5%

b3

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	13		
	Label	B3.มีการจัดผังการให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
	N	Valid	120	
Missing		0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.52		
	Standard Deviation	.518		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	5.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	1	0.8%
	4	มาก	55	45.8%
	5	มากที่สุด	64	53.3%

c1

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	14		
	Label	C1.เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
	N	Valid	120	
Missing		0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.61		
	Standard Deviation	.490		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	5.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	0	0.0%
	4	มาก	47	39.2%
	5	มากที่สุด	73	60.8%

c2

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	15		
	Label	C2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจรวดเร็วและเอาใจใส่		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
	N	Valid	120	
Missing		0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.55		
	Standard Deviation	.516		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	5.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	1	0.8%
	4	มาก	52	43.3%
	5	มากที่สุด	67	55.8%

c3

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	16		
	Label	C3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.60		
	Standard Deviation	.492		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	5.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	0	0.0%
	4	มาก	48	40.0%
	5	มากที่สุด	72	60.0%

c4

		Value	Count	Percent
Standard Attributes	Position	17		
	Label	C4.เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		
	Type	Numeric		
	Format	F8		
	Measurement	Scale		
	Role	Input		
N	Valid	120		
	Missing	0		
Central Tendency and Dispersion	Mean	4.57		
	Standard Deviation	.498		
	Percentile 25	4.00		
	Percentile 50	5.00		
	Percentile 75	5.00		
Labeled Values	1	น้อยที่สุด	0	0.0%
	2	น้อย	0	0.0%
	3	ปานกลาง	0	0.0%
	4	มาก	52	43.3%
	5	มากที่สุด	68	56.7%