



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองลพบุรี โทร. ๖๐๒

ที่ ลบ ๕๒๐๐๖/๓๑๘

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รองปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการฯ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่เทศบาลเมืองลพบุรีได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยจะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สรุปผลตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๑ คน)

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/วัยเกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐ กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ และส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐

สรุปผลตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๑ คน)

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 ซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๓ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๕

/๑.๓ ขั้นตอน...

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๗๕ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๒๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ 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 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 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 เกณฑ์และพึงพอใจระดับปานกลาง 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 เจ้าหน้าที่...

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 ไม่รับของตอบแทนหรือสินบนฯ 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

สรุปจากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองลพบุรี 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

เวียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจุฑาพรรณ คณโทมุข)

(นายนิทัศน์ ต้นจันทร์)  
ปลัดเทศบาลเมืองลพบุรี

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ