



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองลพบุรี โทร. ๖๐๒

ที่ ลบ ๕๒๐๐๖/๒๕๖๔

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองลพบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจำนวน ๑ เล่ม

ตามที่เทศบาลเมืองลพบุรีได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยจะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองลพบุรีมีการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สรุปผลตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๒ คน)

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

สรุปผลตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๒ คน)

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

/๓.๔มีฝั่ง....

๑.๔ มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๐

๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐

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 ๕๓.๘๐

๒.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๐

๒.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๐ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๐

๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐

/๔.ด้านอื่นๆ...

๔. ด้านอื่นๆ

๔.๑ เทศบาลมีการบริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๗ คน และพึงพอใจระดับมากจำนวน ๓๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

สรุปจากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองลพบุรี 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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวหนึ่งฤทัย ช่วยพันธุ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เพื่อโปรดพิจารณาประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ลงเว็บไซต์หน่วยงาน



(นางจุฑาวรรณ คณโทมุข)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรียน เทศบาลเมืองลพบุรี

- เติมนครเก่าก่อนนครเมืองลพบุรี
- เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบต่อไป

เป็นต้น
ร.ศ. ๖๖๑/๒๕๖๔

andisueo

