



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๕๙๐๑/๗๒๒

วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยให้ส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทุกสิ้นเดือน นั้น

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๔ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๖ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๙ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๘ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๙ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๒๘.๕๒ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๖๒.๒๓ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๙.๒๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด
-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข้มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
8/8/๖๗

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอนิลา สันตสุข)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๘ ส.ค. ๖๗

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ทราบ
(นายอัมรินทร์ ตั้งประภคณ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
- ๘ ส.ค. ๒๕๖๗

๘ ส.ค. 2567

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 27 คน	หญิง	จำนวน 33 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 19 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 35 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 6 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 9 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 6 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 5 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 19 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 21 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 0 คน
	อื่น จำนวน 0 คน เช่น ทนายความ ขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	21	35	4	0	60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	20	37	3	0	60
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	20	36	4	0	60

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	14	41	5	0	60
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	16	39	5	0	60
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	13	43	4	0	60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	16	36	8	0	60
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	17	33	10	0	60
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	17	36	7	0	60

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย จำนวนมากที่สุด 21 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก จำนวน 20 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 13 คน คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	35.00	58.33	6.67	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	33.33	61.67	5.00	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	33.33	60.00	6.67	0
รวมทั้งสิ้น	33.89	60.00	6.11	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	23.33	68.33	8.34	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	26.67	65.00	8.33	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	21.67	71.67	6.66	0
รวมทั้งสิ้น	23.89	68.34	7.77	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	26.67	60.00	13.34	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	28.34	55.00	16.66	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	28.34	60.00	11.66	0
รวมทั้งสิ้น	27.78	58.34	13.88	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2567 จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 28.52 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 62.23 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 9.25