



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๑๐๗๘

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๗๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๔ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๔ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๖ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๗ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๕ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๓.๐๑ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๑.๑๑ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๕.๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ/ปลัดเทศบาล

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๗/๑๐/๒๕๖๗

(นายศิริพงษ์ จิตต์จำนงค์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รักษาการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

๗๑.๖๖

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๕๗ ต.ค. ๒๕๖๗

นายกเทศมนตรี

(นายกฤษดา เนตรวิเชียร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ทราบบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

- ๘ ต.ค. ๒๕๖๗

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 70 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 34 คน	หญิง	จำนวน 36 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 18 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 47 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 5 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 8 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 9 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 8 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 19 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 22 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 2 คน
	อื่น จำนวน 2 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	40	28	2	0	70
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	35	32	3	0	70
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	32	36	2	0	70

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	26	39	5	0	70
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	34	32	4	0	70
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	24	42	4	0	70

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	29	34	7	0	70
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	26	40	4	0	70
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	25	39	6	0	70

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานโรงงาน/บริษัท

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย จำนวนมากที่สุด 40 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก จำนวน 35 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 24 คน คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 70 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	57.14	40.00	2.86	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	50.00	45.71	4.29	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	45.71	51.43	2.86	0
รวมทั้งสิ้น	50.95	45.71	3.34	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	37.15	55.71	7.14	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	48.58	45.71	5.71	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	34.29	60.00	5.71	0
รวมทั้งสิ้น	40.00	53.81	6.19	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	41.43	48.57	10.00	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	37.14	57.15	5.71	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	35.71	55.71	8.58	0
รวมทั้งสิ้น	38.09	53.81	8.10	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กันยายน 2567 จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 43.01 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 51.11 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 5.88