



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๑๐๘๕

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่ยานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เป็นประจำทุกเดือนตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖-เดือนกันยายน ๒๕๖๗ นั้น

งานยุทธศาสตร์สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนองงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๗๗๓ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๗๐ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๖๐ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๒๒ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๖๘ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๒๒ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๓๑ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๗๗๓ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๑.๗๖ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๑.๓๔ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๖.๙๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

-1ไฟล์เอกสารแนบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

10/10/๒๕๖๗

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนนิสร ลินธุ์พันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

กฤษฎา ในคำให้
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล) (นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

10 ต.ค. 2567

๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 773 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 373 คน	หญิง	จำนวน 400 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 183 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 499 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 91 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 91 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 114 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 73 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 213 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 226 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 25 คน
	อื่น จำนวน 31 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	371	372	30	0	773
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	370	364	39	0	773
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	339	398	36	0	773

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	309	409	55	0	773
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	340	405	28	0	773
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	295	424	54	0	773

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	296	384	93	0	773
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	299	409	65	0	773
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	285	408	80	0	773

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย จำนวนมากที่สุด 371 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก จำนวน 370 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 285 คน คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 773 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	48.00	48.12	3.88	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	47.99	46.96	5.05	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	43.85	51.49	4.66	0
รวมทั้งสิ้น	46.62	48.85	4.53	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	39.97	52.91	7.12	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	43.99	52.39	3.62	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	38.16	54.85	6.99	0
รวมทั้งสิ้น	40.71	53.38	5.91	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	38.29	49.68	12.03	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	38.68	52.91	8.41	0
3. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	36.87	52.78	10.35	0
รวมทั้งสิ้น	37.95	51.79	10.26	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 773 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 41.76 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 51.34 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 6.90

.....