



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๒๕๖

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ
แต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๘๘ คน
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๑๐ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๑๒ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๗ ราย
กองคลัง	จำนวน ๒๐ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๙ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๐ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๘๘ คน มีความพึงพอใจ
ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๑.๒๘
ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๐.๒๓ และเห็นควรปรับปรุง ๐.๘๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณิสร สันตพันธ์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๑/๔/๖๖

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณิสร สันตพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑ เม.ย. ๖๖

กฤต ใญ่
(นายกฤษดา เนตรวิเชียร) (นายกสิทธิโชค อริยะกุล)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน มีนาคม 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 88 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 41 คน	หญิง	จำนวน 47 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 24 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 48 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 16 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 3 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 7 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 9 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 34 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 27 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 5 คน
	อื่น จำนวน 3 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	45	39	4	0	88
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	42	40	6	0	88
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	41	40	7	0	88

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	40	41	7	0	88
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	41	35	12	0	88
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40	37	11	0	88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	42	33	11	2	88
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	36	37	13	2	88
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	50	25	10	3	88

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 18-25 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 50 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากจำนวน 45 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 36 คน คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 88 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	51.14	44.32	4.54	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	47.73	45.45	6.81	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	46.59	45.45	7.95	0
รวมทั้งสิ้น	48.49	45.08	6.43	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	45.45	46.60	7.95	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	46.60	39.77	13.63	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	45.45	42.04	12.50	0
รวมทั้งสิ้น	45.83	42.80	11.37	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	47.72	37.50	12.50	2.27
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	40.90	42.04	14.78	2.27
3. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	56.81	28.40	11.36	3.40
รวมทั้งสิ้น	48.48	35.98	12.88	2.66

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มีนาคม 2566 จำนวน 88 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 47.60 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 41.28 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 10.23 และ เห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.89