



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๓๕๕

วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ
แต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๘๐ คน
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๑๐ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๑๓ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๕ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๙ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๗ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๖ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจ
ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๐.๘๓
ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๘.๗๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมลิษฐ์ เขมภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

15/5/๒๕๖๖

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิตร์ สันสุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๕ พ.ค. ๖๖

นายกเทศมนตรี

(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)

เรียนผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน เมษายน 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 80 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 39 คน	หญิง	จำนวน 41 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 21 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 51 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 8 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 9 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 12 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 8 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 17 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 29 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 4 คน
	อื่น จำนวน 1 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	36	4	0	80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	42	35	3	0	80
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	43	33	4	0	80

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	46	29	5	0	80
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	48	27	5	0	80
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	45	26	9	0	80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	37	35	8	0	80
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	30	40	10	0	80
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	32	33	15	0	80

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 48 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เรื่อง มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ระดับดีมากจำนวน 46 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 30 คน คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน 80 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	50.00	45.00	5.00	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	52.50	43.75	3.75	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	53.75	41.25	5.00	0
รวมทั้งสิ้น	52.08	43.33	4.59	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	57.50	36.25	6.25	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	60.00	33.75	6.25	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	56.25	32.50	11.25	0
รวมทั้งสิ้น	57.92	34.17	7.91	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	46.25	43.75	10.00	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	37.50	50.00	12.50	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	40.00	41.25	18.75	0
รวมทั้งสิ้น	41.25	45.00	13.75	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน เมษายน 2566 จำนวน 80 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 50.42 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 40.83 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 8.75

.....