



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๖๘๐

วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ
แต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น
จำนวน ๖๓ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๔ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๑ ราย
กองคลัง	จำนวน ๘ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๖ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๐ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๖๓ คน มีความพึงพอใจ
ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๖.๖๙ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๘.๖๘
ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนงาน
-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๒๕/๗/๒๕๖๖

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิสร สีนุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒๕ กค. ๖๖

นายกเทศมนตรี
(นายกฤษดา เนตรวิเชียร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ทราบ

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๖ (นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน มิถุนายน 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 63 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 27 คน	หญิง	จำนวน 36 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 17 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 37 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 9 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 4 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 9 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 8 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 24 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 12 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 3 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	26	33	4	0	63
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	24	33	6	0	63
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	21	36	6	0	63

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	21	30	12	0	63
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	24	26	13	0	63
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	23	30	10	0	63

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	22	28	13	0	63
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	22	29	12	0	63
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	25	31	7	0	63

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 26 คน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ระดับดีมากจำนวน 25 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 21 คน คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 63 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	41.28	52.38	6.34	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	38.10	52.38	9.52	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	33.33	57.15	9.52	0
รวมทั้งสิ้น	37.57	53.97	8.46	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	33.33	47.62	19.05	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	38.10	41.27	20.63	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	36.50	47.63	15.87	0
รวมทั้งสิ้น	35.98	45.50	18.52	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	34.92	44.44	20.64	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	34.92	46.03	19.05	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	39.69	49.20	11.11	0
รวมทั้งสิ้น	36.51	46.56	16.93	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มิถุนายน 2566 จำนวน 63 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 36.69 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 48.68 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 14.63

.....