



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๙๓๔

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ
แต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น
จำนวน ๖๕ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๕ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๐ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๕ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๑ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๐ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๖๕ คน มีความพึงพอใจ
ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๗.๙๕ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๔.๕๓
ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๗.๕๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการ
- / ไม่พร้อม

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
5/10/2566

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอนิสรา อธิรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๕ ต.ค. ๖๖

กฤษฎา เนตรวิเชียร (นายสิทธิโชค อริยะกุล)
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร) ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ 5 ต.ค. 2566

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๕ ต.ค. ๒๕๖๖

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน กันยายน 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 65 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 27 คน	หญิง	จำนวน 38 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 16 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 36 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 13 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 5คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 10 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 7 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 21 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 17 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 1 คน
	อื่น จำนวน 4 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	35	28	2	0	65
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	30	31	4	0	65
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	28	34	3	0	65

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	27	32	6	0	65
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	19	42	4	0	65
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	22	39	4	0	65

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	20	35	10	0	65
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	20	39	6	0	65
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	21	39	5	0	65

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย จำนวนมากที่สุด 35 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ในระดับดีมากจำนวน 30 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 19 คนคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 65 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	53.85	43.08	3.07	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	46.15	47.70	6.15	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	43.08	52.31	4.61	0
รวมทั้งสิ้น	47.69	47.70	4.61	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	41.54	49.23	9.23	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	29.23	64.62	6.15	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	33.85	60.00	6.15	0
รวมทั้งสิ้น	34.87	57.95	7.18	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	30.77	53.85	15.38	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	30.77	60.00	9.23	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	32.30	60.00	7.70	0
รวมทั้งสิ้น	31.28	57.95	10.77	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กันยายน 2566 จำนวน 65 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 37.95 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 54.53 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.52