



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๙๔๔

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เป็นประจำทุกเดือนตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕-เดือนกันยายน ๒๕๖๖ นั้น

งานธุรการ สำนักปลัดขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของการทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑,๐๔๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๗๘ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๒๓๘ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๒๗ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๗๗ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๙๒ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๒๘ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑,๐๔๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๖.๐๘ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๗.๕๒ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๖.๔๐

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนกลาง

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
5/10/๖๖

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนนิสร สิ้นสุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๕ พ.ย. ๖๖

กกชช ๑๖ ต.วิชัย (นายสิทธิโชค อริยะกุล)
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร) ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ 5 ต.ค. 2566

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๕ ต.ค. ๒๕๖๖

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 1040 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 455 คน	หญิง	จำนวน 585 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 253 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 602 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 185 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 74 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 98 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 88 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 396 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 254 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 43 คน
	อื่น จำนวน 87 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	579	426	35	0	1,040
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	615	386	39	0	1,040
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	626	372	42	0	1,040

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	597	377	66	0	1,040
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	605	362	73	0	1,040
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	597	377	66	0	1,040

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	581	368	91	0	1,040
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	476	460	104	0	1,040
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	573	384	83	0	1,040

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 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ จำนวนมากที่สุด 626 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากจำนวน 615 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 476 คน คือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 1,040 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	55.67	40.97	3.36	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	59.14	37.11	3.75	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	60.20	35.77	4.03	0
รวมทั้งสิ้น	58.34	37.95	3.71	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	57.40	36.25	6.35	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	58.17	34.81	7.02	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	57.40	36.25	6.35	0
รวมทั้งสิ้น	57.65	35.77	6.58	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	55.86	35.39	8.75	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	45.77	44.23	10.00	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	55.10	36.92	7.98	0
รวมทั้งสิ้น	52.24	38.85	8.91	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 1,040 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 56.08 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 37.52 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 6.40