



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๒๐๖

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่ยานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสรุป ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยให้ส่งรายงานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทุกสิ้นเดือน นั้น

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ทั้งในส่วนของการทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

|                                               |              |
|-----------------------------------------------|--------------|
| สำนักปลัด                                     | จำนวน ๑๐ ราย |
| -งานทะเบียนราษฎรฯ                             | จำนวน ๗ ราย  |
| กองช่าง                                       | จำนวน ๑๔ ราย |
| กองคลัง                                       | จำนวน ๘ ราย  |
| กองการศึกษา                                   | จำนวน ๙ ราย  |
| กองสาธารณสุขฯ                                 | จำนวน ๑๒ ราย |
| สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ | จำนวน ๐ ราย  |

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๐.๑๙ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๑.๘๕ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๗.๙๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- (นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

5/3/๒๕๖๓

เรียน ปลัดเทศบาล  
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอนิสร สันสุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๕ มี.ค. ๒๕๖๓

กฤษฎา นพทวี  
(นายกฤษฎา นพทวี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

- ๖ มี.ค. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรี  
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๕ มี.ค. ๒๕๖๓

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

|       |                                                                              |             |                          |             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| เพศ   | ชาย                                                                          | จำนวน 29 คน | หญิง                     | จำนวน 31 คน |
| อายุ  | 1. 18-25 ปี                                                                  | จำนวน 12 คน | 2. 26-59 ปี              | จำนวน 42 คน |
|       | 3. 60 ปีขึ้นไป                                                               | จำนวน 6 คน  |                          |             |
| อาชีพ | 1. นักศึกษา                                                                  | จำนวน 6 คน  | 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | จำนวน 8 คน  |
|       | 3. ลูกจ้างราชการ                                                             | จำนวน 2 คน  | 4. รับจ้างทั่วไป         | จำนวน 18 คน |
|       | 5. พนักงานโรงงาน/บริษัท                                                      | จำนวน 21 คน | 6. เกษตรกร               | จำนวน 2 คน  |
|       | อื่น จำนวน 3 คน เช่น ทนายความ ขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น |             |                          |             |

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                 | ดีมาก<br>(คน) | ดี<br>(คน) | พอใช้<br>(คน) | ปรับปรุง<br>(คน) | รวม<br>(คน) |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 25            | 33         | 2             | 0                | 60          |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                   | 27            | 30         | 3             | 0                | 60          |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ     | 23            | 34         | 3             | 0                | 60          |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                                                | ดีมาก<br>(คน) | ดี<br>(คน) | พอใช้<br>(คน) | ปรับปรุง<br>(คน) | รวม<br>(คน) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                                                                                | 24            | 31         | 5             | 0                | 60          |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                    | 26            | 30         | 4             | 0                | 60          |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 20            | 33         | 7             | 0                | 60          |

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | ดีมาก<br>(คน) | ดี<br>(คน) | พอใช้<br>(คน) | ปรับปรุง<br>(คน) | รวม<br>(คน) |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 22            | 33         | 5             | 0                | 60          |
| 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ                | 27            | 27         | 6             | 0                | 60          |
| 3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                     | 23            | 29         | 8             | 0                | 60          |

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวนมากที่สุด 27 คน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากจำนวน 26 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 20 คน คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                  | ดีมาก<br>(ร้อยละ) | ดี<br>(ร้อยละ) | พอใช้<br>(ร้อยละ) | ปรับปรุง<br>(ร้อยละ) |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย | 41.67             | 55.00          | 3.33              | 0                    |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                    | 45.00             | 50.00          | 5.00              | 0                    |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ       | 38.33             | 56.67          | 5.00              | 0                    |
| รวมทั้งสิ้น                                                                  | 41.66             | 53.90          | 4.44              | 0                    |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                             | ดีมาก<br>(ร้อยละ) | ดี<br>(ร้อยละ) | พอใช้<br>(ร้อยละ) | ปรับปรุง<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                             | 40.00             | 51.67          | 8.33              | 0                    |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 43.33             | 50.00          | 6.67              | 0                    |
| 3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน       | 33.33             | 55.00          | 11.67             | 0                    |
| รวมทั้งสิ้น                                                  | 38.88             | 52.22          | 8.90              | 0                    |

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | ดีมาก<br>(ร้อยละ) | ดี<br>(ร้อยละ) | พอใช้<br>(ร้อยละ) | ปรับปรุง<br>(ร้อยละ) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 36.67             | 55.00          | 8.33              | 0                    |
| 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ                | 45.00             | 45.00          | 10.00             | 0                    |
| 3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                     | 38.34             | 48.33          | 13.33             | 0                    |
| รวมทั้งสิ้น                                                           | 40.00             | 49.45          | 10.55             | 0                    |

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567 จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 40.19 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 51.85 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.96