



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๖๗๘

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน	๓ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน	๒ ราย
กองช่าง	จำนวน	๑๗ ราย
กองคลัง	จำนวน	๑๕ ราย
กองการศึกษา	จำนวน	๑๑ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน	๑๒ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน	๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๖.๔๘ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๗.๕๔ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๕.๙๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ไว้ ณ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

-ผู้แทนเทศบาล

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๒๘/๒/๒๕๖๘

นายกเทศมนตรี
(นายกฤษดา เนตรวิเชียร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิตร์ สีนุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๘ กพ. ๒๕๖๘

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๑๘ ก.พ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

19 ก.พ. 2568

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 27 คน	หญิง	จำนวน 33 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 10 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 40 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 10 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 7 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 12 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 12 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 12 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 13 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 0 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	23	2	0	60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	30	26	4	0	60
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	29	28	3	0	60

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	25	30	5	0	60
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	29	27	4	0	60
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	23	33	4	0	60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	26	29	5	0	60
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	27	30	3	0	60
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	27	31	2	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 มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย จำนวนมากที่สุด 35 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ระดับดีมาก จำนวน 30 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 25 คน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	58.34	38.33	3.33	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	50.00	43.33	6.67	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	48.33	46.67	5.00	0
รวมทั้งสิ้น	52.22	42.78	5.00	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	41.67	50.00	8.33	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	48.33	45.00	6.67	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	38.33	55.00	6.67	0
รวมทั้งสิ้น	42.78	50.00	7.22	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	43.33	48.33	8.34	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	45.00	50.00	5.00	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	45.00	51.67	3.33	0
รวมทั้งสิ้น	44.44	50.00	5.56	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มกราคม 2568 จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 46.48 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 47.59 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 5.93

.....