



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/ ๖๐๖๖

วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของส่วนราชการ ทั้งในส่วนงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน	๗ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน	๖ ราย
กองช่าง	จำนวน	๑๖ ราย
กองคลัง	จำนวน	๑๐ ราย
กองการศึกษา	จำนวน	๙ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน	๑๒ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน	๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๗.๙๖ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๖.๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ไว้ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๘

-เพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

15 / 9 / ๖5๖8

นางสาวธนนิสร สันธพันธ์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๘ กย ๖๘

กฤษฎา เนตรวิเชียร
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๕ ก.ย. ๒๕๖๘

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 31 คน	หญิง	จำนวน 29 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 13 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 41 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 6 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 10 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 10 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 6 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 14 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 17 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 2 คน
	อื่น จำนวน 1 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	32	26	2	0	60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	27	31	2	0	60
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	25	33	2	0	60

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	18	38	4	0	60
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	22	33	5	0	60
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	33	23	4	0	60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	18	34	8	0	60
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	34	22	4	0	60
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	36	19	5	0	60

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ที่มีความปลอดภัย จำนวนมากที่สุด 36 คน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 34 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 18 คน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	53.33	43.33	3.34	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	45.00	51.67	3.33	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	41.67	55.00	3.33	0
รวมทั้งสิ้น	46.67	50.00	3.33	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	30.00	63.33	6.67	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	36.67	55.00	8.33	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	55.00	38.33	6.67	0
รวมทั้งสิ้น	40.56	52.22	7.22	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	30.00	56.67	13.33	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	56.67	36.67	6.66	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	60.00	31.67	8.33	0
รวมทั้งสิ้น	48.89	41.67	9.44	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน สิงหาคม 2568 จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 45.37 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 47.96 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 6.67

.....