



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๔๖๔

วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของการทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๔ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน	๓๒	ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน	๕๘	ราย
กองช่าง	จำนวน	๑๕	ราย
กองคลัง	จำนวน	๑๙	ราย
กองการศึกษา	จำนวน	๑๒	ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน	๑๘	ราย

-สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕๔ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๘๑.๑๗ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๖.๔๕ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๒.๓๘ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๙/๕/๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิสร สินธุ์พันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๕ พค ๖๕

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมารีสา ชัยทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๑๕ พค ๖๕

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน เมษายน 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 154 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 70 คน	หญิง	จำนวน 84 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 35 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 103 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 16 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 4 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 9 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 12 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 71 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 53 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 4 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	127	25	2	0	154
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	125	27	2	0	154
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	125	25	4	0	154

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	126	23	5	0	154
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	123	25	6	0	154
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	126	25	3	0	154

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	123	26	5	0	154
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	127	25	2	0	154
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	123	27	4	0	154

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการ น่ารักมาก ขอบคุณคะ (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)
2. ให้บริการรวดเร็วและบริการดีมาก (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 127 คน รองลงมาคือ เรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ระดับดีมากในจำนวน 127 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 123 คน ได้แก่ การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 154 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	82.47	16.24	1.29	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	81.17	17.54	1.29	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	81.17	16.24	2.59	0
รวมทั้งสิ้น	81.60	16.67	1.73	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	81.82	14.93	3.25	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	79.87	16.24	3.89	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	81.82	16.24	1.94	0
รวมทั้งสิ้น	81.17	15.80	3.03	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	79.87	16.88	3.25	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	82.47	16.24	1.29	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	79.87	17.54	2.59	0
รวมทั้งสิ้น	80.74	16.88	2.38	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน เมษายน 2565 จำนวน 154 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 81.17 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 16.45 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 2.38 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย