



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๕๕๑

วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๒๒ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๒๐ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๓๔ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๙ ราย
กองคลัง	จำนวน ๒๑ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๔ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๔ ราย

-สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๘๑.๒๔ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๖.๔๘ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๒.๒๘ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมารีสา ชัยทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าบริหารงานทั่วไป

๑๔/๖/๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิตร์ สินธุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๕ มิ.ย. ๖๕

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๕

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 122 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 45 คน	หญิง	จำนวน 77 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 29 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 72 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 21 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 3 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 8 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 6 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 57 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 34 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 11 คน
	อื่น จำนวน 3 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	104	17	1	0	122
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	99	22	1	0	122
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	98	20	4	0	122

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	102	18	2	0	122
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	98	21	3	0	122
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95	24	3	0	122

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	98	19	5	0	122
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	100	20	2	0	122
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	98	20	4	0	122

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการ น่ารักมาก ขอบคุณค่ะ (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 104 คน รองลงมาคือ เรื่องมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ระดับดีมากในจำนวน 102 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 95 คน ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 122 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	85.25	13.93	0.82	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	81.15	18.03	0.82	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	80.33	16.39	3.28	0
รวมทั้งสิ้น	82.24	16.12	1.64	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	83.61	14.75	1.64	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	80.33	17.21	2.46	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	77.87	19.67	2.46	0
รวมทั้งสิ้น	80.60	17.21	2.19	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	80.33	15.57	4.09	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	81.97	16.39	1.64	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	80.33	16.39	3.28	0
รวมทั้งสิ้น	80.87	16.12	3.01	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม 2565 จำนวน 122 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 81.24 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 16.48 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 2.28 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

.....