



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๖๕๓

วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๔ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๑๘ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๒๔ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๓ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๖ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๔ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๙ ราย

-สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๔ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๘๐.๐๒ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๗.๗๔ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๒.๒๔ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

เรียน หัวหน้าสำนักงาน
-เพื่อโปรดทราบ

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมารีสา ชัยทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๑๑ กค ๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๘/๗/๖๕

(นางสาวธนนิสร สิ้นธุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑ กค ๖๕

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๑ กค ๒๕๖๕

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน มิถุนายน 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 104 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 45 คน	หญิง	จำนวน 59 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 23 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 64 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 17 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 11 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 5 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 6 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 33 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 45 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 1 คน
	อื่น จำนวน 3 คน เช่น หน่วยงาน ขยายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	83	19	2	0	104
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	85	18	1	0	104
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	85	18	1	0	104

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	80	20	4	0	104
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83	18	3	0	104
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	82	19	3	0	104

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	82	19	3	0	104
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	84	17	3	0	104
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	85	18	1	0	104

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง . เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับดีมากในจำนวน 85 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 80 คน ได้แก่ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 104 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	79.81	18.27	1.92	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	81.73	17.31	0.96	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	81.73	17.31	0.96	0
รวมทั้งสิ้น	81.09	17.63	1.28	0.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	76.92	19.23	3.85	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	79.81	17.31	2.88	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	78.85	18.27	2.88	0
รวมทั้งสิ้น	78.53	18.27	3.20	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	78.85	18.27	2.88	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	80.77	16.35	2.88	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	81.73	17.31	0.96	0
รวมทั้งสิ้น	80.45	17.31	2.24	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มิถุนายน 2565 จำนวน 104 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 80.02 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 17.74 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 2.24 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย