



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๗๗๕

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่ยกย่องยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสรุป ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยให้ส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทุกสิ้นเดือน นั้น

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๒๐ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๒๐ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๕ ราย
กองคลัง	จำนวน ๒๐ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๕ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๐ ราย

-สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๙.๓๔ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๓.๔๔ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๗.๒๒ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงานเทศบาล
-1ไฟล์แนบเอกสาร

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๑๑/๑๐/๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิสร สีนุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒๑ ๓๐. ๖๕

(นางสาวมารีสา ชัยทองดี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๒๕ ต.ค. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
25 ต.ค. 2565

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน กันยายน 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 45 คน	หญิง	จำนวน 55 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 17 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 64 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 19 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 3 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 6 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 5 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 39 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 38 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 3 คน
	อื่น จำนวน 6 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	65	31	4	0	100
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	60	34	6	0	100
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	61	33	6	0	100

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	57	36	7	0	100
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	60	34	6	0	100
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	59	36	5	0	100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	56	34	10	0	100
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	57	33	10	0	100
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	59	30	11	0	100

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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 65 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระดับดีมากในจำนวน 61 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 60 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	65.00	31.00	4.00	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	60.00	34.00	6.00	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	61.00	33.00	6.00	0
รวมทั้งสิ้น	62.00	32.67	5.33	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	57.00	36.00	7.00	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	60.00	34.00	6.00	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	59.00	36.00	5.00	0
รวมทั้งสิ้น	58.67	35.33	6.00	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	56.00	34.00	10.00	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	57.00	33.00	10.00	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	59.00	30.00	11.00	0
รวมทั้งสิ้น	57.34	32.33	10.33	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กันยายน 2565 จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 59.34 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 33.44 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 7.22 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

.....