



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๗๗๕

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เป็นประจำทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ นั้น

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑,๘๕๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๒๖๓ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๗๕๗ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๐๖ ราย
กองคลัง	จำนวน ๒๑๒ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๒๔๖ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๖๖ ราย
-สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑,๘๕๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๖๔.๒๐ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๑.๖๓ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๔.๑๗ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนกลาง
-ไม่พบ/พบ

(นางสาวมาลัย เข้มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๑๑ / ๑๐ / ๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอนิสร์ สินธุ์พันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒๑ ต.ค. ๖๕

(นางสาวมาริสา ชัยทองดี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๒๕ ต.ค. ๒๕๖๕

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๒๕ ต.ค. ๒๕๖๕

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 1,850 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 792 คน	หญิง	จำนวน 1,058 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 333 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 1,268 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 249 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 92 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 134 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 144 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 675 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 636 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 69 คน
	อื่น จำนวน 100 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	1,309	503	38	0	1,850
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	1,263	558	29	0	1,850
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	1,255	547	48	0	1,850

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	1,147	625	78	0	1,850
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	1,177	604	69	0	1,850
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1,178	603	69	0	1,850

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	1,094	632	124	0	1,850
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	1,122	605	123	0	1,850
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	1,144	589	117	0	1,850

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 1,309 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากในจำนวน 1,263 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 1,255 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 1,850 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	70.76	27.19	2.05	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	68.27	30.16	1.57	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	67.84	29.57	2.59	0
รวมทั้งสิ้น	68.96	28.97	2.07	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	62.00	33.78	4.22	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	63.62	32.65	3.73	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	63.68	32.59	3.73	0
รวมทั้งสิ้น	63.10	33.01	3.89	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	59.14	34.16	6.70	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	60.65	32.70	6.65	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	61.84	31.84	6.32	0
รวมทั้งสิ้น	60.54	32.90	6.56	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 จำนวน 1,850 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 64.20 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 31.63 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 4.17 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

.....