



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๖๐๓๗

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๘ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๙ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๘๒ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๕ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๕ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๒๐ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๗ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๘ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๘๒ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๒.๒๕ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิสร สันสุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๔ พ.ย. ๖๔

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
18 พ.ย. ๖๕

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๑๘ พ.ย. ๒๕๖๔

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน ตุลาคม 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 158 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 58 คน	หญิง	จำนวน 100 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 40 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 76 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 42 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 2 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 10 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 8 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 88 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 2 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 6 คน
	อื่น จำนวน 42 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	88	65	5	0	158
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	140	18	0	0	158
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	150	8	0	0	158

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	133	20	5	0	158
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	137	20	1	0	158
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	152	6	0	0	158

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	144	12	2	0	158
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	82	60	16	0	158
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	140	15	3	0	158

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 152 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับดีมากในจำนวน 150 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 82 คน คือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 158 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	55.70	41.14	3.16	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	88.61	11.40	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.94	5.06	0	0
รวมทั้งสิ้น	79.75	19.20	1.05	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	84.18	12.66	3.16	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	86.71	12.66	0.63	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	3.80	0	0
รวมทั้งสิ้น	89.03	9.71	1.26	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	91.14	7.60	1.26	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	51.90	37.97	10.13	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	88.61	9.49	1.90	0
รวมทั้งสิ้น	77.22	18.35	4.43	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2565 จำนวน 158 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 82 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 15.75 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 2.25 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย