



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๑๕๐

วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๗๗ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๑๖ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๐ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๙ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๘ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๐ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๗๗ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๓.๗๒ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๙.๗๘ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๖.๕๐ และไม่พบว่ามีผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

ในนาม หัวหน้าสำนักงาน
- (พิมพ์จิตนาท)

(นางสาวมาลัย เขมภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
14/2/66

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนีสร์ สิ้นธุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๑๕ ก.พ. ๖๖

กษพ นทก/จร
(นายกฤษฎดา เนตรวิเชียร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
15 ก.พ. 2566

(นายอัมรินทร์ ตั้งประภ
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน มกราคม 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 77 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 28 คน	หญิง	จำนวน 49 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 15 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 52 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 10 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 4 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 7 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 9 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 14 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 31 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 4 คน
	อื่น จำนวน 8 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	28	45	4	0	77
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	34	40	3	0	77
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	34	39	4	0	77

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	32	41	4	0	77
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	39	33	5	0	77
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	37	36	4	0	77

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	33	37	7	0	77
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	33	36	8	0	77
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	33	38	6	0	77

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบพนักงานโรงงาน/บริษัท

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง ขั้นตอนการให้ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 39 คน รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากในจำนวน 37 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 28 คน คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 77 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	36.36	58.45	5.20	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	44.15	51.95	3.90	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	44.15	50.65	5.20	0
รวมทั้งสิ้น	41.55	53.69	4.76	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	41.55	53.25	5.20	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	50.65	42.85	6.50	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	48.05	46.75	5.20	0
รวมทั้งสิ้น	46.75	47.61	5.63	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	42.85	48.05	9.10	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	42.85	46.75	10.40	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	42.85	49.35	7.80	0
รวมทั้งสิ้น	42.85	48.05	9.10	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มกราคม 2566 จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 43.72 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 49.78 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 6.50 และไม่พบว่ามีผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

.....