



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๒๑๑

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๔ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๑๐ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๓๑ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๘ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๖ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๘ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๑ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๔ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๖๕.๒๘ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๒๙.๐๖ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๕.๔๕ และเห็นควรปรับปรุง ๐.๒๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนปกครอง
- ๖ ฝ่ายปกครอง

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
15/3/๒๕๖๖

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนีสร์ สีนุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๑๕ มี.ค. ๒๕๖๖

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาล

นายกเทศมนตรี
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 104 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 48 คน	หญิง	จำนวน 56 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 26 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 61 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 17 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 13 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 5 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 9 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 41 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 27 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	74	28	2	0	104
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	72	29	3	0	104
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	68	32	4	0	104

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	67	33	4	0	104
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	69	25	10	0	104
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	66	30	8	0	104

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	66	32	5	1	104
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	60	33	11	0	104
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	69	30	4	1	104

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 74 คน รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากจำนวน 72 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุดจำนวน 60 คน คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 104 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	71.15	26.93	1.92	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	69.23	27.88	2.89	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	65.39	30.76	3.85	0
รวมทั้งสิ้น	68.59	28.53	2.88	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	64.42	31.73	3.85	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	66.34	24.04	9.62	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	63.46	28.84	7.70	0
รวมทั้งสิ้น	64.75	28.20	7.05	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	63.50	30.75	4.80	0.95
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	57.70	31.73	10.57	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	66.35	28.85	3.85	0.95
รวมทั้งสิ้น	62.51	30.45	6.40	0.64

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 104 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 65.28 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 29.06 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 5.45 และ เห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.21