



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๔๖๓

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๔ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๒ ราย
กองคลัง	จำนวน ๒๐ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๗ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๓ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๗.๐๓ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๐.๐๘ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๒.๗๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ
-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลี เชื้อภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๑/๔/๒๕๖๗

ทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิตร์ สันตพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑ มี.ค. ๖๗

กฤษฎา เนตรวิเชียร
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
๑๑ มี.ค. ๒๕๖๗

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 25 คน	หญิง	จำนวน 35 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 14 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 39 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 7 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 5 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 8 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 6 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 14 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 19 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 2 คน
	อื่น จำนวน 6 คน เช่น หน่วยงาน ขยายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	23	33	4	0	60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	24	30	6	0	60
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	23	31	6	0	60

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	19	36	5	0	60
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	29	26	5	0	60
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	28	24	8	0	60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	18	29	13	0	60
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	17	33	10	0	60
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	19	29	12	0	60

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน จำนวนมากที่สุด 29 คน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากจำนวน 28 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 17 คน คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	38.33	55.00	6.67	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	40.00	50.00	10.00	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	38.33	51.67	10.00	0
รวมทั้งสิ้น	38.88	52.22	8.90	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	31.67	60.00	8.33	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	48.34	43.33	8.33	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	46.67	40.00	13.33	0
รวมทั้งสิ้น	42.22	47.78	10.00	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	30.00	48.33	21.67	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	28.33	55.00	16.67	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	31.67	48.33	20.00	0
รวมทั้งสิ้น	30.00	50.55	19.45	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มีนาคม 2567 จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 37.03 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 50.18 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 12.79