



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๕๙

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนองงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๔ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๓ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๖ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๐ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๘ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๙ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดี มาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๖.๘๙ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๕.๑๑ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๘.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ
- /ฝ่ายบริหารงาน

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

กฤษฎา เนตรวิเชียร
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
15/1/๒๕๖๘

(นางสาวธนิตร์ สันธพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘

(นางสาววิมลทิพย์ อธิษฐานกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
๑๖ ม.ค. ๒๕๖๘

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๖ ม.ค. ๒๕๖๘

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 50 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 23 คน	หญิง	จำนวน 27 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 15 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 30 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 5 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 4 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 5 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 7 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 15 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 15 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 2 คน
	อื่น จำนวน 2 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	26	22	2	0	50
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	22	26	2	0	50
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	25	23	2	0	50

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	17	28	5	0	50
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	21	24	5	0	50
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	34	12	4	0	50

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	17	25	8	0	50
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	18	28	4	0	50
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	31	15	4	0	50

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวนมากที่สุด 34 คน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมาก จำนวน 31 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 17 คน คือ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 50 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	52.00	44.00	4.00	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	44.00	52.00	4.00	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	50.00	46.00	4.00	0
รวมทั้งสิ้น	48.67	47.33	4.00	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	34.00	56.00	10.00	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	42.00	48.00	10.00	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	68.00	24.00	8.00	0
รวมทั้งสิ้น	48.00	42.67	9.33	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	34.00	50.00	16.00	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	36.00	56.00	8.00	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	62.00	30.00	8.00	0
รวมทั้งสิ้น	44.00	45.33	10.67	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ธันวาคม 2567 จำนวน 50 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 46.89 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 45.11 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 8.00