



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๒๕๖๘

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน	๗ ราย ✓
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน	๖ ราย ✓
กองช่าง	จำนวน	๑๔ ราย ✓
กองคลัง	จำนวน	๑๕ ราย ✓
กองการศึกษา	จำนวน	๙ ราย ✓
กองสาธารณสุข	จำนวน	๙ ราย ✓
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน	๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๕.๑๙ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๙.๖๓ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๕.๑๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน
- เพื่อไม่ตกงาน
(นางสาวมาลัย เข้มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
13 / 3 / ๒๕๖๘

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ
(นางสาวอนิสร์ สิ้นธุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๑๓ มี.ค. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
(นายฤชดา เนตรวิเชียร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
13 มี.ค. 2568

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๑๓ มี.ค. ๒๕๖๘

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 31 คน	หญิง	จำนวน 29 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 14 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 37 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 9 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 7 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 7 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 10 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 17 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 17 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 1 คน
	อื่น จำนวน 1 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	30	2	0	60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	29	27	4	0	60
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	25	32	3	0	60

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	27	27	6	0	60
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	28	28	4	0	60
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	25	32	3	0	60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	29	29	2	0	60
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	28	30	2	0	60
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	25	33	2	0	60

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวนมากที่สุด 29 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมาก จำนวน 28 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 25 คน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	46.67	50.00	3.33	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	48.33	45.00	6.67	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	41.67	53.33	5.00	0
รวมทั้งสิ้น	45.56	49.44	5.00	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	45.00	45.00	10.00	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	46.67	46.67	6.66	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	41.67	53.33	5.00	0
รวมทั้งสิ้น	44.45	48.33	7.22	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	48.33	48.33	3.34	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	46.67	50.00	3.33	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	41.67	55.00	3.33	0
รวมทั้งสิ้น	45.56	51.11	3.33	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 45.19 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 49.63 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 5.18