



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๕๘๓

วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๗๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน	๗ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน	๗ ราย
กองช่าง	จำนวน	๑๕ ราย
กองคลัง	จำนวน	๑๖ ราย
กองการศึกษา	จำนวน	๑๓ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน	๑๒ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน	๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๖.๐๓ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๕.๒๓ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๘.๗๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๙ / ๖ / ๖๘

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิตร์ สีนุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๙ มิ.ย. ๖๘

นายกเทศมนตรี (นายสิทธิโชค อริยะกุล)
(นายกฤษดา เนตรวิเชียร) ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ - ๙ มิ.ย. 2568

น/ว

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)
ปลัดเทศบาล รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

- ๙ มิ.ย. 2568

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 70 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 38 คน	หญิง	จำนวน 32 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 25 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 40 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 5 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 5 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 2 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 8 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 32 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 18 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 3 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	38	28	4	0	70
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	37	30	3	0	70
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	38	30	2	0	70

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	26	34	10	0	70
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	30	32	8	0	70
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	33	32	5	0	70

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	32	29	9	0	70
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	31	30	9	0	70
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	25	40	5	0	70

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย จำนวนมากที่สุด 38 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวน 37 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีคะแนนต่ำสุด จำนวน 25 คน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน 70 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	54.29	40.00	5.71	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	52.86	42.85	4.29	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	54.29	42.85	2.86	0
รวมทั้งสิ้น	53.81	41.90	4.29	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	37.14	48.57	14.29	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	42.86	45.71	11.43	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	47.14	45.71	7.15	0
รวมทั้งสิ้น	42.38	46.66	10.96	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	45.71	41.43	12.86	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	44.29	42.86	12.85	0
3. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	35.71	57.14	7.15	0
รวมทั้งสิ้น	41.90	47.14	10.96	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม 2568 จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 46.03 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 45.23 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 8.74

.....