



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๙๑๒

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่ยานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยให้ส่งรายงานยุทธศาสตร์และงบประมาณ

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของการทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรีเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒,๘๒๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๓๐๒ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๑,๒๒๗ ราย
กองช่าง	จำนวน ๒๘๕ ราย
กองคลัง	จำนวน ๓๖๖ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๒๕๕ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๓๘๕ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๒,๘๒๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้านระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๘๒.๖๘ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๐.๖๗ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๒๕๖๔ นริณมาลี ๕๔๙๐๑/๙๑๒/๖๖
- ๑๕๖/๖๖๖๖๖๖

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๙/๑๑/๖๔

(นายอัมรินทร์ จิตต์จันทร์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงาน

๙ พ.ย. ๖๔

(นางสาวมาริสา แบนสนิท)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๑๐ พ.ย. ๖๔

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 2,820 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 1,145 คน	หญิง	จำนวน 1,675 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 420 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 1,866 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 534 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 114 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 110 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 318 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 1,083 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 559 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 615 คน
	อื่น จำนวน 21 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	2,702	118	0	0	2,820
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	2,121	699	0	0	2,820
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2,150	670	0	0	2,820

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	2,000	790	30	0	2,820
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	2,137	678	5	0	2,820
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	2,420	393	7	0	2,820

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	2,444	368	8	0	2,820
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	2,653	159	8	0	2,820
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	2,356	457	7	0	2,820

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. ให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในครั้งนี้นี้ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 2,702 คน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับดีมากในจำนวน 2,653 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 2,000 คน ได้แก่ ประเด็นช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 2,820 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	95.82	4.18	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	75.21	24.79	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	76.24	23.76	0	0
รวมทั้งสิ้น	82.42	17.58	0	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	70.92	28.02	1.06	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	75.78	24.04	0.18	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	85.82	13.94	0.24	0
รวมทั้งสิ้น	77.51	22.0	1.48	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	86.67	13.05	0.28	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	94.08	5.64	0.28	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	83.55	16.21	0.24	0
รวมทั้งสิ้น	88.10	11.63	0.61	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 2,820 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 82.68 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 17.07 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 0.67 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย