



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๙๑๒

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๓๖ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๙ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๑๑๕ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๕ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๗ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๗๔ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๖ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๒๓๖ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๖๒.๑๕ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๕.๕๙ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๒.๒๖ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนราษฎร/ปลัดเทศบาล
- (นางสาวมณีนุช นามะ)

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑/๑๑/๖๔

(นายศิริพงษ์ จิตต์จำนงค์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

๑ พ.ย. ๒๕๖๔

(นางสาวมารีสา แนนสนธิ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๑๐ พ.ย. ๒๕๖๔

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๐ พ.ย. ๒๕๖๔

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน ตุลาคม 2564

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 236 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 95 คน	หญิง	จำนวน 141 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 36 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 166 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 34 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 7 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 11 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 18 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 104 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 59 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 16 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	158	72	6	0	236
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	137	99	0	0	236
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	150	86	0	0	236

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	133	96	7	0	236
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	137	94	5	0	236
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	152	77	7	0	236

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	144	84	8	0	236
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	153	75	8	0	236
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	156	73	7	0	236

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. ให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการดีมาก (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)
2. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในครั้งนี้นี้ดีมาก (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)

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 อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 158 คน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับดีมากในจำนวน 156 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 133 คน ได้แก่ ประเด็นช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน 236 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	66.95	30.51	2.54	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	58.05	41.95	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	63.56	36.44	0	0
รวมทั้งสิ้น	62.85	36.30	0.85	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	56.36	40.68	2.96	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	58.05	39.83	2.12	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	64.41	32.63	2.96	0
รวมทั้งสิ้น	59.61	37.71	2.68	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	61.01	35.60	3.39	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	64.82	31.79	3.39	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	66.10	30.93	2.97	0
รวมทั้งสิ้น	63.98	32.77	3.25	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 236 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 62.15 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 35.59 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 2.26 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย