



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๑๐๓๖

วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๑๖ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| สำนักปลัด          | จำนวน ๒๑ ราย  |
| - งานทะเบียนราษฎรฯ | จำนวน ๑๒๐ ราย |
| กองช่าง            | จำนวน ๑๘ ราย  |
| กองคลัง            | จำนวน ๑๕ ราย  |
| กองการศึกษา        | จำนวน ๓๐ ราย  |
| กองสาธารณสุขฯ      | จำนวน ๑๒ ราย  |

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ จำนวน ๒๑๖ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๖.๖๙ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๘.๖๓ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๔.๖๘ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

—เพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน

-เพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

- เพื่อโปรดทราบ

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๑/๑๒/๖๔

(นางสาวอนิสรา สินธุ์พันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒๒ ธ.ค. ๖๔

(นางสาวมาริสา แนบสนิท)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 216 คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

|       |                                                                               |                   |                          |              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| เพศ   | ชาย                                                                           | จำนวน 100 คน หญิง | จำนวน 116 คน             |              |
| อายุ  | 1. 18-25 ปี                                                                   | จำนวน 31 คน       | 2. 26-59 ปี              | จำนวน 158 คน |
|       | 3. 60 ปีขึ้นไป                                                                | จำนวน 27 คน       |                          |              |
| อาชีพ | 1. นักศึกษา                                                                   | จำนวน 9 คน        | 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | จำนวน 17 คน  |
|       | 3. ลูกจ้างราชการ                                                              | จำนวน 12 คน       | 4. รับจ้างทั่วไป         | จำนวน 74 คน  |
|       | 5. พนักงานโรงงาน/บริษัท                                                       | จำนวน 75 คน       | 6. เกษตรกร               | จำนวน 11 คน  |
|       | อื่น จำนวน 18 คน เช่น ทนายความ ขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น |                   |                          |              |
|       |                                                                               |                   |                          |              |
|       |                                                                               |                   |                          |              |

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                 | ดีมาก<br>(คน) | ดี<br>(คน) | พอใช้<br>(คน) | ปรับปรุง<br>(คน) | รวม<br>(คน) |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 144           | 68         | 4             | 0                | 216         |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                   | 144           | 68         | 4             | 0                | 216         |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ      | 145           | 65         | 6             | 0                | 216         |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                             | ดีมาก<br>(คน) | ดี<br>(คน) | พอใช้<br>(คน) | ปรับปรุง<br>(คน) | รวม<br>(คน) |
|--------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                             | 105           | 97         | 14            | 0                | 216         |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 126           | 81         | 9             | 0                | 216         |
| 3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน       | 124           | 82         | 10            | 0                | 216         |

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | ดีมาก<br>(คน) | ดี<br>(คน) | พอใช้<br>(คน) | ปรับปรุง<br>(คน) | รวม<br>(คน) |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|-------------|
| 1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 95            | 101        | 20            | 0                | 216         |
| 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ                | 104           | 95         | 17            | 0                | 216         |
| 3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                     | 115           | 94         | 7             | 0                | 216         |

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. ให้บริการเรียบร้อยดี (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)
2. บริการรวดเร็ว มีระบบดีเยี่ยม (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 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 145 คน รองลงมาคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมากในจำนวน 144 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุดจำนวน 95 คน ได้แก่ ประเด็นช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 216 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                  | ดีมาก<br>(ร้อยละ) | ดี<br>(ร้อยละ) | พอใช้<br>(ร้อยละ) | ปรับปรุง<br>(ร้อยละ) |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย | 66.67             | 31.48          | 1.85              | 0                    |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                    | 66.67             | 31.48          | 1.85              | 0                    |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ      | 67.13             | 30.09          | 2.78              | 0                    |
| รวมทั้งสิ้น                                                                  | 66.82             | 31.02          | 2.16              | 0.00                 |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                             | ดีมาก<br>(ร้อยละ) | ดี<br>(ร้อยละ) | พอใช้<br>(ร้อยละ) | ปรับปรุง<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                             | 48.61             | 44.91          | 6.48              | 0                    |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 58.31             | 37.51          | 4.18              | 0                    |
| 3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน       | 57.42             | 37.96          | 4.63              | 0                    |
| รวมทั้งสิ้น                                                  | 54.78             | 40.13          | 5.09              | 0.00                 |

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | ดีมาก<br>(ร้อยละ) | ดี<br>(ร้อยละ) | พอใช้<br>(ร้อยละ) | ปรับปรุง<br>(ร้อยละ) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 43.98             | 46.76          | 9.26              | 0                    |
| 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ                | 48.15             | 43.98          | 7.87              | 0                    |
| 3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                     | 53.24             | 43.52          | 3.24              | 0                    |
| รวมทั้งสิ้น                                                           | 48.46             | 44.75          | 6.79              | 0.00                 |

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564 จำนวน 216 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 56.69 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 38.63 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 4.68 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย



บันทึกที่ IV

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัสดุและทรัพย์สิน กองคลัง

ที่ ขบ ๕๔๙๐๒/๕๒๒

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

|                       |
|-----------------------|
| สำนักปลัด ทต.ห้วยกะปิ |
| เลขรับ ๒๗๐๖, ๖๔       |
| วันที่ ๙ พ.ย. ๒๕๖๔    |
| เวลา                  |

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

### ต้นเรื่อง

ตามบันทึกข้อความ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๗๗๖ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการนำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่แนบมา พร้อมนี้ให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถาม พร้อมสรุปผลการประเมินความพึงพอใจส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณทุกวัน ที่ ๓๐ ของทุกเดือน นั้น

### ข้อเท็จจริง

กองคลังได้ตรวจสอบข้อมูลแล้วได้มีประชาชนมาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จำนวน ๑๗ คน ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมา

### ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

จึงขอส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณดำเนินการ

ต่อไป

(นางสาวดุจหทัย ครุฑเดชะ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

เพศ

เพศชาย ๔ คน

เพศหญิง ๕ คน

รวม ๑๗ คน

อายุ

๑๘-๒๕ ปี ๓ คน

๒๖-๕๕ปี ๑๐ คน

๖๐ ปีขึ้นไป ๔ คน

อาชีพ

นักศึกษา ๑ คน

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๑ คน

ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๑ คน

รับจ้างทั่วไป ๒ คน

พนักงานโรงงาน/บริษัท ๒ คน

เกษตรกร ๑ คน อื่นๆ ๑ คน

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                                    | ดีมาก | ดี    | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------------|
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียนร้อยอภัยยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียนร้อย | ๘     | ๙     | -     | -           |
| ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                    | ๖     | ๑๑    | -     | -           |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ      | ๗     | ๑๐    | -     | -           |
| คิดเป็นร้อยละ                                                               | ๔๑.๑๘ | ๕๘.๘๒ |       | -           |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                            | ดีมาก | ดี    | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------------|
| ๑.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                             | ๕     | ๑๒    | -     | -           |
| ๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๑๐    | ๗     | -     | -           |
| ๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน       | ๑๐    | ๗     | -     | -           |
| คิดเป็นร้อยละ                                               | ๔๙.๐๒ | ๕๐.๙๘ | -     | -           |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                     | ดีมาก | ดี    | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------------|
| ๑.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๑๐    | ๗     | -     | -           |
| ๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ                | ๑๑    | ๖     | -     | -           |
| ๓.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                     | ๑๑    | ๖     | -     | -           |
| คิดเป็นร้อยละ                                                        | ๖๒.๗๕ | ๓๗.๒๕ | -     | -           |



๑. เงิน (ทศร.)

|                        |
|------------------------|
| สำนักปลัด ทต. ห้วยกะปิ |
| เลขรับ ๒๕๔๙ / ๖๔       |
| วันที่ 4 พ.ย. 2564     |
| เวลา                   |

### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ที่ ขบ ๕๕๙๐๕ / ๑๘๑

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

#### ๑. เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล ที่ ขบ. ๕๕๙๐๑ / ๗๗๖ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนรำนการนำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่แนบมา พร้อมนี้ให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถาม พร้อมสรุปผลการประเมินความพึงพอใจส่งให้งานยุทธศาสตร์ และงบประมาณทุกวันที่ ๓๐ ของทุกเดือน นั้น

#### ๒. ข้อเท็จจริง

กองการศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูลแล้วได้มีประชาชนมาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จำนวน ๗๔ คน ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมา

#### ๓. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

จึงขอส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณดำเนินการต่อไป

(นางสาวอังค์ กริมกราย)

หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

เพศ

เพศชาย ๓๒ คน

เพศหญิง ๔๒ คน

รวม ๗๔ คน

อายุ

๑๘-๒๕ ปี ๑๘ คน

๒๖-๔๐ ปี ๔๕ คน

๖๐ปีขึ้นไป ๑๑ คน

อาชีพ

นักศึกษา ๗ คน

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒ คน

ลูกข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๑ คน

รับจ้างทั่วไป ๒๖ คน

พนักงานโรงงาน/บริษัท ๑๕ คน

เกษตรกร ๑๐ คน

อื่นๆ ๕ คน

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                                    | ดีมาก | ดี   | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------------|
| ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอภัยยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | ๓๐    | ๓๕   | ๕     | -           |
| ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอใจใส่                     | ๒๓    | ๔๓   | ๔     | -           |
| ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ      | ๒๓    | ๔๖   | ๕     | -           |
| คิดเป็นร้อยละ                                                               | ๓๔.๓  | ๕๕.๔ | ๖.๓   | -           |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                            | ดีมาก | ดี   | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|-------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------------|
| ๑.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย                             | ๒๔    | ๔๕   | ๕     | -           |
| ๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๑๕    | ๕๑   | ๔     | -           |
| ๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน       | ๒๔    | ๔๕   | ๕     | -           |
| คิดเป็นร้อยละ                                               | ๓๐.๒  | ๖๓.๕ | ๖.๓   | -           |

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                     | ดีมาก | ดี   | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|----------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------------|
| ๑.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๒๓    | ๔๓   | ๔     | -           |
| ๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ                | ๒๓    | ๔๒   | ๕     | -           |
| ๓.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย                                     | ๒๒    | ๔๓   | ๕     | -           |
| คิดเป็นร้อยละ                                                        | ๓๒.๕  | ๖๓.๒ | ๖.๓   | -           |



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ที่ ขบ ๕๔๙๐๓/๖๖๓

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

### เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดเทศบาลได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนรำนการนำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ที่มาใช้บริการพร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณทุกวันที่ ๓๐ ของทุกเดือน ตามบันทึกข้อความที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๗๗๖ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

### ข้อเท็จจริง

กองช่าง ได้ดำเนินการให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนที่ใช้บริการจำนวน ๑๕ ราย ประกอบด้วย

#### ช่วงที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๖ ราย

- ช่วงอายุ ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๑ ราย, ช่วงอายุ ๒๖-๕๕ ปี จำนวน ๔ ราย และ ช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑ ราย

- อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ ราย, รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑ ราย, พนักงานโรงงาน/บริษัท จำนวน ๒ ราย และ อื่นๆ จำนวน ๑ ราย

๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๙ ราย

- ช่วงอายุ ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๑ ราย, ช่วงอายุ ๒๖-๕๕ ปี จำนวน ๕ ราย และ ช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ ราย

- อาชีพ ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ ราย, รับจ้างทั่วไป จำนวน ๔ ราย, พนักงานโรงงาน/บริษัท จำนวน ๒ ราย, เกษตรกร จำนวน ๑ ราย และ อื่นๆ จำนวน ๑ ราย

#### ช่วงที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

- ดีมาก ๙ คะแนน และ ดี ๖ คะแนน

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

- ดีมาก ๗ คะแนน และ ดี ๘ คะแนน

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คะแนน ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

- ดีมาก ๖ คะแนน และ ดี ๙ คะแนน

/๓.๒ ขึ้นตอน...

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ (Citizen Feed)

| ลำดับ | เพศ  | อายุ       | อาชีพ                 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                               |                                                                       |                                                                                     | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ      |                                                                     |                                                                     |                                                                              | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                              |                                           |       |
|-------|------|------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------|
|       |      |            |                       | เจ้าหน้าที่ชุดจาก<br>สุภาพเรียบร้อย<br>อภัยยาศัยดี<br>แต่งกายสุภาพ<br>การวางตัว เรียบร้อย | เจ้าหน้าที่<br>ให้บริการด้วย<br>ความเต็มใจ<br>รวดเร็ว และเอา<br>ใจใส่ | เจ้าหน้าที่ให้<br>คำแนะนำ<br>ตอบข้อซักถามได้<br>อย่าง ชัดเจน<br>ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | มีช่องทาง<br>ให้บริการ<br>ที่หลากหลาย | ขั้นตอนการ<br>ให้บริการมีระบบ<br>ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน<br>มีความชัดเจน | มีผังลำดับ<br>ขั้นตอนและระยะ<br>เวลาการ<br>ให้บริการอย่าง<br>ชัดเจน | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ในสถานที่<br>ให้บริการ เช่น ที่<br>จอดรถ น้ำดื่ม | มีเครื่องมือ/<br>อุปกรณ์/<br>ระบบการ<br>ให้บริการข้อมูล<br>สารสนเทศ | อาคารสถานที่ที่มี<br>ความสะดวก<br>ปลอดภัย |       |
| 1     | ชาย  | 24 - 40 ปี | รับจ้างทั่วไป         | ดีมาก                                                                                     | ดีมาก                                                                 | ดีมาก                                                                               | ดีมาก                                 | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                                                        | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                     | ดีมาก |
| 2     | หญิง | 25 - 40 ปี | รับจ้างทั่วไป         | ดีมาก                                                                                     | ดี                                                                    | ดี                                                                                  | พอใช้                                 | พอใช้                                                               | ดีมาก                                                               | พอใช้                                                                        | พอใช้                                                               | ดีมาก                                     | ดีมาก |
| 3     | หญิง | 26 - 40 ปี | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ดีมาก                                                                                     | ดีมาก                                                                 | ดี                                                                                  | ดี                                    | ดีมาก                                                               | ดี                                                                  | ดี                                                                           | ดีมาก                                                               | ดี                                        | ดี    |
| 4     | ชาย  | 26 - 40 ปี | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ดี                                                                                        | ดี                                                                    | ดี                                                                                  | ดี                                    | ดี, พอใช้                                                           | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                                                        | ดี                                                                  | ดี                                        | ดี    |
| 5     | หญิง | 26 - 40 ปี | รับจ้างทั่วไป         | ดีมาก                                                                                     | ดีมาก                                                                 | ดีมาก                                                                               | ดี                                    | ดีมาก                                                               | ดี                                                                  | ดี                                                                           | ดี                                                                  | ดีมาก                                     | ดีมาก |
| 6     | หญิง | 18 - 25 ปี | รับจ้างทั่วไป         | ดีมาก                                                                                     | ดีมาก                                                                 | ดีมาก                                                                               | ดีมาก                                 | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                                                        | ดีมาก                                                               | ดีมาก                                     | ดีมาก |

รวม 9

หญิง = 4