



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๘๖

วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๑ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๒๐ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๑๓๑ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๙ ราย
กองคลัง	จำนวน ๒๑ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๗ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๓ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๒๒๑ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๖๐.๔๓ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๒.๙๗ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๖/๑/๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนีสร์ สินธุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๕.๑๐.๖๕

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

(นางสาวมาริสา แบนสนิท)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๕ ม.ค. ๒๕๖๕

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน ธันวาคม 2564

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 221 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 84 คน	หญิง	จำนวน 137 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 45 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 159 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 17 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 17 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 13 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 11 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 83 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 70 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 6 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	162	55	4	0	221
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	165	50	6	0	221
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	157	58	6	0	221

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	129	86	6	0	221
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	128	87	6	0	221
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	130	86	5	0	221

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	105	105	11	0	221
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	109	103	9	0	221
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	117	98	6	0	221

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการ น่ารักมาก ชอบคุณค่ะ (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)
2. ให้บริการรวดเร็วและบริการดีมาก (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 165 คน รองลงมาคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมากในจำนวน 162 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 105 คน ได้แก่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 221 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	73.30	24.89	1.81	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	74.67	22.62	2.71	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	71.04	26.25	2.71	0
รวมทั้งสิ้น	73.00	24.59	2.41	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	58.37	38.92	2.71	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	57.92	39.37	2.71	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	58.82	38.91	2.27	0
รวมทั้งสิ้น	58.37	39.07	2.56	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	47.51	47.51	4.98	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	49.32	46.61	4.07	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	52.95	44.34	2.71	0
รวมทั้งสิ้น	49.93	46.15	3.92	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน ธันวาคม 2564 จำนวน 221 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 60.43 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 36.60 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 2.97 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย