



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๑๖๔

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๒ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด

จำนวน ๒๔ ราย

- งานทะเบียนราษฎรฯ

จำนวน ๑๐๕ ราย

กองช่าง

จำนวน ๑๗ ราย

กองคลัง

จำนวน ๑๕ ราย

กองการศึกษา

จำนวน ๑๗ ราย

กองสาธารณสุขฯ

จำนวน ๑๔ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๙๒ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๗.๓๕ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๕.๕๓ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๗.๑๒ และไม่พบว่ามีผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ไว้รับ หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

14/2/65

(นางสาวธนิตร์ ลิ้นจี่พันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๕ กพ ๖๕

เรียน นายเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาริสา แนบสนิท)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

๑๒ กพ ๖๕

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน มกราคม 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 192 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 90 คน	หญิง	จำนวน 102 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 26 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 148 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 18 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 3 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 15 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 7 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 79 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 70 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 4 คน
	อื่น จำนวน 14 คน เช่น ทนายความ ขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	135	54	3	0	192
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	133	53	6	0	192
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	128	60	4	0	192

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	109	73	10	0	192
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	110	75	7	0	192
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	103	78	11	0	192

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	95	70	27	0	192
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	88	75	29	0	192
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	90	76	26	0	192

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการ น่ารักมาก ขอบคุณค่ะ (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ)
2. ให้บริการรวดเร็วและบริการดีมาก (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 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 135 คน รองลงมาคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากในจำนวน 133 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 88 คน ได้แก่ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน 192 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	70.31	28.13	1.56	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	69.27	27.60	3.13	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	66.67	31.25	2.08	0
รวมทั้งสิ้น	68.75	28.99	2.26	0.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	56.77	38.02	5.21	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	57.29	39.06	3.65	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	53.64	40.63	5.73	0
รวมทั้งสิ้น	55.90	39.24	4.86	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	49.48	36.46	14.06	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	45.84	39.06	15.10	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	46.88	39.58	13.54	0
รวมทั้งสิ้น	47.40	38.37	14.23	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มกราคม 2565 จำนวน 192 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 57.35 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 35.53 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 7.12 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย