



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๘๖๙

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

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

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๑๘ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๒๐ ราย
- งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๓๕ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๘ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๕ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๑๙ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๑ ราย

-สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๑๘ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๙.๘๙ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๓๖.๓๕ ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๓.๗๖ และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าสำนักงาน

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมารีสา ชัยทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายเกษมสันต์ คงแสนคำ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

(นางสาวมาลี เชื้อภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

14/9/65

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนีสร์ สินธุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๕ ก.ย. ๖๕

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ

๑๕ ก.ย. ๒๕๖๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพ รวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 75 คน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากในจำนวน 74 คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 73 คน ได้แก่ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน 118 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	58.48	39.83	1.69	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	57.63	40.68	1.69	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	56.78	40.68	2.54	0
รวมทั้งสิ้น	57.63	40.40	1.97	0.00

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	61.86	33.06	5.08	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	62.71	33.90	3.39	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	63.55	33.06	3.39	0
รวมทั้งสิ้น	62.71	33.34	3.95	0.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	57.63	36.44	5.93	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	59.33	34.74	5.93	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	61.02	34.74	4.24	0
รวมทั้งสิ้น	59.33	35.31	5.36	0.00

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน สิงหาคม 2565 จำนวน 118 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 59.89 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 36.35 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ 3.76 และไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรปรับปรุงเลย

.....

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำเดือน สิงหาคม 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 118 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 47 คน	หญิง	จำนวน 71 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 22 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 75 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 21 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 4 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 5 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 24 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 44 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 34 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 3 คน
	อื่น จำนวน 4 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	69	47	2	0	118
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	68	48	2	0	118
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	67	48	3	0	118

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	73	39	6	0	118
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	74	40	4	0	118
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	75	39	4	0	118

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	68	43	7	0	118
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	70	41	7	0	118
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	72	41	5	0	118

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ