



**รายงานผลความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปี พ.ศ.2562**

เทศบาลตำบลห้วยทราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการ	1
ภาคผนวก (แบบสอบถาม)	5

รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลห้วยทราย ประจำปี พ.ศ.2562

สรุปตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.00 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มากที่สุดร้อยละ 50.70 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 45.30 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 2.70 ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุดร้อยละ 45.30 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 25.30 และค้าขายร้อยละ 10.70

สรุปตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยทราย ในภาพรวม ร้อยละ 70 (ระดับความพึงพอใจดีมากและดี) และเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 25 และควรต้องปรับปรุงการให้บริการร้อยละ 5

สรุปตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มาใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ร้อยละ 10) และปรับปรุงการให้บริการให้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ร้อยละ 8.8) สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนี้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เทศบาลมีรถรับ-ส่งนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลตำบลห้วยทราย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลห้วยทราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
● ชาย	24	32.00
● หญิง	51	68.00
รวม	75	100.00
2. อายุ		
● ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.30
● 21 - 40 ปี	34	45.30
● 41 – 60 ปี	38	50.70
● 60 ปีขึ้นไป	2	2.70
รวม	75	100.00
3. อาชีพ		
● เกษตรกร	19	25.30
● ค้าขาย	8	10.70
● รับจ้าง	34	45.30
● รับราชการ	1	1.30
● ธุรกิจส่วนตัว	8	10.70
● อื่นๆ(ระบุ).....	5	6.70
รวม	75	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	18	24.00	46	61.30	10	13.30	1	1.30
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	6	8.00	44	58.70	20	26.70	5	6.70
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	8	10.70	41	54.70	21	28.00	5	6.70
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	10	13.30	43	57.30	14	18.70	8	10.70
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	5	6.70	40	53.30	22	29.30	8	10.70
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	6	8.00	37	49.30	24	32.00	8	10.70
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	15	20.00	41	54.70	14	18.70	5	6.70
3.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	10	13.30	41	54.70	18	24.00	6	8.00
3.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5	6.70	45	60.00	18	24.00	7	9.30
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	5	6.70	48	64.00	13	17.30	9	12.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการตอบแบบสอบถามปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยทรายบริการให้รวดเร็ว
มากขึ้น

สรุปตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.00 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มากที่สุดร้อยละ 50.70 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 45.30 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 2.70 ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุดร้อยละ 45.30 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 25.30 และค้าขายร้อยละ 10.70

สรุปตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ห้วยทรายในภาพรวมแบ่งออกเป็น ร้อยละ 64.00 มีความพึงพอใจในระดับดี , ร้อยละ 17.30 มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ , ร้อยละ 6.70 มีความพึงพอใจในระดับดีมาก และร้อยละ 12.00 เห็นว่าควรได้รับการปรับปรุง

สรุปตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยทรายบริการให้รวดเร็วมากขึ้น